



**Título :** COMPETENCIAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO E INTERURBANO DE PASAJEROS EN LA PROVINCIA DEL CUSCO 2015.

**Autor :** - Sofía Espinoza Vilca.

**Fecha :** 29-02-2016

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el grado de relación de las competencias laborales de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte público urbano e interurbano de pasajeros de la provincia del Cusco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es correlacional/ descriptivo, con diseño no experimental de corte transeccional, la población de estudio para las competencias laborales estuvo dirigido a 2,440 trabajadores, cuya muestra fue de 332 trabajadores, en cambio la población de estudio para determinar la satisfacción del usuario se basó en el número de trabajadores que se encuestó, esto quiere decir que por cada trabajador, se tomó a un usuario el cual nos brindó información de su satisfacción respecto a la atención brindada por este (332). Los resultados de la investigación muestran, que el 91.3% de los trabajadores tienen un nivel medio de competencias laboral lo que genera un nivel medio de satisfacción en los usuarios que hacen uso del servicio de transporte urbano, de acuerdo a los resultados estadísticos el valor de  $p$  es  $0.000 < 0.05$ , al 95% confianza de la prueba Chi cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre las competencias laborales y la satisfacción de los usuarios de transporte público urbano e interurbano de pasajeros de la provincia del Cusco, con una relación del 31.3%.

**PALABRAS CLAVES:** Competencias laborales – Satisfacción del usuario – Empresas de transporte público.



## ABSTRAC

This study aimed to determine the degree of relatedness of labor skills of workers with the satisfaction of business users of urban and intercity public passenger transport in the province of Cusco; research belongs to the quantitative approach, whose scope is correlational / descriptive, not experimental design transeccional cut, the study population for labor skills was aimed at 2,440 workers, whose sample was 332 workers, whereas the study population for will determine user satisfaction was based on the number of workers surveyed, this means that for every worker, was taken to a user who gave us information about their satisfaction with the care provided by this (332).

The research results show that 91.3% of workers have an average level of labor skills which generates an average level of satisfaction among users who use the urban transport service, according to the statistical results value  $p$  is  $0.000 < 0.05$ , 95% confidence Chi square test we can say that there is significant relationship between skills and satisfaction of users of urban and intercity public passenger transport in the province of Cusco, with a ratio of 31.3%

**KEYWORDS:** labor jurisdiction - User satisfaction - public transport companies.