



Título : ORGANIZACIÓN FORMAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DEL CUSCO 2014.

Autor : - Yadira Margoth Tocre Loaiza

Fecha :29-12-2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en las Empresas de Transporte Urbano de la ciudad del Cusco, cuyo problema actual es la calidad de servicio; el objetivo de la investigación es determinar el grado de relación de la organización formal y la calidad de servicio de las empresas de transporte urbano de la ciudad del Cusco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo correlacional, con diseño no experimental, en esta investigación se utilizó el método: descriptivo, analítico y deductivo; con una población de estudio de 420, 030 habitantes de la provincia del Cusco y una muestra de 73 personas; se recopiló información primaria a través de un cuestionario aplicado a los usuarios del servicio de transporte urbano, así como a los conductores y cobradores de las empresas de transporte urbano.

Los resultados de la investigación nos demuestran que el 34% de los encuestados manifiestan que la Organización Formal es regularmente apropiada; por otro lado manifiestan que la calidad de servicio es regular, mientras que el 22% manifiesta que la Organización Formal es apropiada, opinando que la calidad de servicio de las empresas de transporte urbano es buena, al 95% de confiabilidad utilizando el estadístico Chi cuadrado $X^2 = 37.902$ se puede afirmar que Organización Formal se relaciona directamente con la Calidad de servicio de las empresas de transporte urbano de la ciudad del Cusco, donde el grado de relación entre la Organización Formal y la Calidad de servicio medido con la correlación de Spearman es del 59.8%, ($p < 0.05$).

PALABRAS CLAVES: Organización formal – Calidad de servicio.



ABSTRACT

This research was conducted under the Urban Transport business of Cusco , the current problem is the quality of service , the aim of this thesis is to determine the degree of relationship of the formal organization and quality of service businesses , urban transport Cusco in this research method was used : descriptive, analytical and deductive, the study population was 420, 030 inhabitants of Cusco , a sample of 73 people , primary information was collected through a questionnaire administered to service users of urban transport. The results of research show us that 34% of respondents state that the Formal Organization is regularly appropriate, on the other hand claim that the quality of service is regular, while 22 % say that the Formal Organization is appropriate, reviewing the Quality of Service of the urban transport companies is 95 % confidence using the Chi squared statistic $X^2 = 37.902$ Formal Organization can say that is directly related to the quality of service enterprises city urban transport Cusco , where the degree of relationship between the Formal Organization and Quality of service measured with Spearman correlation is 59.8 % ($p < 0.05$)

KEYWORDS : Formal Organization - Quality of service.