

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas

**PROTECCIÓN LEGAL DE LAS CONDICIONES LABORALES Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS
EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE LA
CIUDAD DE TACNA, EN EL AÑO 2021**

TESIS

Presentada por:

Bach. John Roberto Silva Vargas

Para optar el Título Profesional de:

ABOGADO

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Derecho y Ciencias Políticas

TESIS

PROTECCIÓN LEGAL DE LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LACALIDAD DE SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE TACNA, EN EL AÑO 2021

Tesis sustentada y aprobada el 09 de agosto del 2023, siendo el juradocalificador el siguiente:

PRESIDENTE


.....
M.Sc. Martín Eduardo Gonzales Laguna


SECRETARIO


.....
Dr. Jesús Atahuasi Chaparro

MIEMBRO


.....
Dr. José Luis Chambilla Quispe

ASESORA


.....
Dra. Isabel Rodríguez Monzón

CONSTANCIA DE SIMILITUD.

YO ISABEL RODRIGUEZ MONZON, DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS DE LA FCJE/UNJBG.

HAGO CONSTAR.

Que la tesis denominada "PROTECCIÓN LEGAL DE LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE TACNA, EN EL AÑO 2021" elaborado por el bachiller John Roberto Silva Vargas bajo mi asesoramiento cumple con los parámetros establecidos en el Reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual, por cuanto al ser sometido al software de similitud textual "TURNITIN" tienen como resultado el 10%, por lo tanto CERTIFICO LA SIMILITUD DE LA TESIS POR ENCONTRARSE EN EL NIVEL PERMITIDO.

Firmo la presente para su constancia.

Tacna, 15 de junio del 2023



Dra. Abog. Isabel Rodríguez Monzón

Asesora de Tesis

ORCID: 0000-0002-6411-2891

DEDICATORIA

A Dios : Por guiar mi existencia y mantenerla con vitalidad. Además, en todo momento está conmigo, confío en él porque me ampara con su guía.

A mi familia : A mis hijos Johanna, Almendra y John, que son mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración, por ser mi razón al momento de superar mis metas, por eso quiero agradecerles cada momento de felicidad con los que colman mi vida y ser ese ejemplo de tenacidad y constancia para que siempre perdure en sus memorias.

A mi padre, gracias por confiar, creer en mí y en mis expectativas, por desear y anhelar siempre lo mejor para mi vida.

A mi pareja, le agradezco por brindarme su apoyo incondicional, aportes y ayuda, además de ser parte de los ingredientes perfectos para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en la vida.

Y un agradecimiento muy especial a una persona que fue la principal promotora de mis sueños, mi fuente de inspiración, sin ella no lo habría logrado, tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Hoy te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia e inmenso amor que siempre me das. Es por eso y mucho más que dedico con todo mi corazón esta tesis a mi madre que está en el cielo y que hoy bajo para acompañarme...
¡Te amo mucho mamá!

AGRADECIMIENTO

A la ESDE de la UNJBG : Por ser mi alma mater, gracias por la oportunidad de formarme y haber hecho de mí, una persona de éxito.

A mis docentes : Un agradecimiento muy especial, por brindar sus conocimientos incondicionalmente, son un ejemplo a seguir.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Justificación	4
1.3.2. Importancia	5
1.4. OBJETIVOS	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. HIPÓTESIS	7
1.5.1. Hipótesis general	7
1.5.2. Hipótesis específicas.....	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1.1. A nivel internacional	8
2.1.2. A nivel nacional.....	9
2.1.3. A nivel regional	11
2.2. BASES TEÓRICAS DE CONDICIONES LABORALES	12

2.2.1.	Condiciones de trabajo	12
2.2.2.	Factores de Protección Legal de las Condiciones Laborales.....	13
2.2.2.1.	Remuneración	13
2.2.2.2.	Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.....	14
2.2.2.3.	Obligaciones del empleador	15
2.3.	BASES TEÓRICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS	19
2.3.1.	Definiciones de la calidad.....	19
2.3.2.	Calidad del servicio	20
2.3.3.	Dimensiones de la calidad de servicio.....	20
2.3.3.1.	Satisfacción del cliente	20
2.3.3.2.	Eficiencia por los servicios	20
2.3.3.3.	Percepción de la infraestructura.....	21
2.3.4.	Calidad de Servicio Externo e Interno.....	21
2.3.5.	Consecuencias de la falta de calidad	21
2.4.	DEFINICIÓN DE PRINCIPALES CONCEPTOS	22

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN	24
3.1.1.	Identificación de la variable 1	24
3.1.1.1.	Dimensiones de la variable independiente	24
3.1.1.2.	Escala de medición	25
3.1.2.	Identificación de la variable 2.....	26
3.1.2.1.	Dimensiones de la variable independiente	26
3.1.2.2.	Escala de medición	27
3.2.	DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.2.1.	Diseño de investigación.....	27
3.2.2.	Tipo de investigación.....	28
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.3.1.	Población	29
3.3.2.	Muestra	29
3.3.2.1.	Criterios de inclusión de la muestra.....	30
3.3.2.2.	Criterios de exclusión de la muestra.....	30

3.3.3.	Unidad de análisis.....	31
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.4.1.	Investigación documentaria.....	31
3.4.2.	Observación de campo.....	31
3.4.3.	Encuesta.....	31
3.5.	PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS	32

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	DESCRIPCION DEL TRABAJO DE CAMPO.....	33
4.1.1.	Planificación	33
4.1.2.	Ejecución	33
4.1.3.	Evaluación	33
4.2.	RESULTADOS – TABLAS Y FIGURAS ESTADISTICAS.....	34
4.2.1.	Resultados de la variable “Protección Legal de las Condiciones Laborales”...	34
4.2.2.	Resultados de la variable “Calidad del Servicio”	50
4.3.	PRUEBAS ESTADISTICAS- COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	66
4.3.1.	Prueba de normalidad	66
4.3.2.	Correlaciones	67
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
	ANEXOS	82

RESUMEN

El estudio realizado, responde al objetivo general “determinar la relación de la Protección de Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021. Metodología: la investigación es de tipo básica, nivel explicativo, diseño descriptivo correlacional; la técnica para recolectar los datos es la encuesta, que como instrumento tiene al cuestionario, el mismo que se aplicó a la muestra compuesta por 244 empleados y usuarios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna. Resultado: respecto a las condiciones laborales, de 107 encuestados: 84 (78,5%) manifiestan que el nivel de Protección Legal de las Condiciones Laborales es bajo; 21 (19,6%) se encuentran en el nivel medio; y 2 (1,9%) consideran que el nivel Protección Legal de las Condiciones Laborales es baja; respecto a calidad del servicio, de 137 encuestados: 79 (57,7%) manifiestan que el nivel de la calidad del servicio es bajo; 55 (40,1%) nivel medio; y 3 (2,2%) manifiestan que el nivel de la calidad del servicio es alto. Conclusión: existe relación significativa entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021, dicha afirmación se puede corroborar con la tabla 24, donde el coeficiente de Rho de Spearman es 0,828 y el sig. es 0,000 menor a 0,05.

Palabras clave: condiciones laborales, calidad del servicio transporte público, remuneración, gestión de seguridad y salud, obligaciones del empleador.

ABSTRACT

The study carried out responds to the general objective "to determine the relationship between the Protection of Labor Conditions and the Quality of Services of the urban transport companies of the city of Tacna, in the year 2021. Methodology: the investigation is of a basic type, level explanatory, correlational descriptive design; The technique to collect the data is the survey, which as an instrument has the questionnaire, the same one that was applied to the sample made up of 244 employees and users of the urban transport companies of the city of Tacna. Result: regarding labor conditions, of 107 respondents: 84 (78.5%) state that the level of Legal Protection of Labor Conditions is low; 21 (19.6%) are in the middle level; and 2 (1.9%) consider that the level of Legal Protection of Labor Conditions is low; Regarding service quality, of 137 respondents: 79 (57.7%) state that the level of service quality is low; 55 (40.1%) medium level; and 3 (2.2%) state that the level of service quality is high. Conclusion: there is a significant relationship between the Legal Protection of Labor Conditions and the Quality of Services of the urban transport companies of the city of Tacna, in the year 2021, this statement can be corroborated with table 24, where the coefficient of Rho Spearman's is 0.828 and the sig. is 0.000 less than 0.05.

Key words: working conditions, quality of public transport service, remuneration, health and safety management, employer's obligations.

INTRODUCCIÓN

Los requerimientos mínimos para proteger las condiciones laborales, suelen estar regulados en el Derecho; considerando que, sin la presión legal, las empresas de transporte público podrían no sentirse obligadas a afrontar los costos de mejorar las condiciones laborales. Así la presente investigación logró establecer la relación entre las condiciones laborales y la calidad del servicio del transporte urbano de la ciudad de Tacna.

El capítulo I abarcó el planteamiento del problema a investigar, donde se describe y formula mediante incógnitas el problema general y problemas específicos, se resalta la justificación e importancia, se plantean los objetivos tanto general y específicos, así como las hipótesis de investigación a contrastar. En el capítulo II se desarrolló el marco teórico de las variables; para lo cual se establecen los antecedentes internacionales, nacionales y regionales; se dan a conocer las bases teóricas científicas, donde se analizan definiciones, características, teorías, enfoques, modelos, otros; y para esclarecer aún más la investigación se establece la definición de términos. En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación, tomando en cuenta al tipo y diseño de estudio, población y muestra, variables e indicadores, técnica de recolección y análisis de datos. Los resultados de la investigación están en el capítulo IV, donde se presenta la fiabilidad de los instrumentos, se desarrolló el análisis de los resultados, mediante Tablas y Figuras resúmenes de cada una de las dimensiones, indicadores y análisis global de cada una de las variables; culminado con la comprobación de las hipótesis. Por último, se plasman las conclusiones y las sugerencias a las que se llegaron con el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Los requerimientos mínimos para proteger las condiciones laborales, suelen estar regulados en el Derecho; considerando que, sin la presión legal, las empresas de transporte público podrían no sentirse obligadas a afrontar los costos de mejorar las condiciones laborales.

Si bien es cierto, los conductores de vehículos de transporte público tienen importancia económica y social, las condiciones laborales, en Perú, y en particular en la ciudad de Tacna, pocas veces han sido objeto de investigación. Tal es así que, al hacer un diagnóstico, se puede observar que dicho servicio de transporte público urbano es administrado por empresas particulares, las cuales hacen de entidades de afiliación o asociadas por propietarios y son las que gestionan dicho servicio público. Los modelos de los vehículos automotores son muy diversos que, a pesar de haber actualizado las unidades de transporte con presión de la Municipalidad Provincial de Tacna en el año 2016, el número de vehículos va en aumento, congestión vehicular, mayor contaminación y aumento en los períodos de desplazamiento.

Los conductores y cobradores del transporte público urbano suelen desempeñar un trabajo considerado de calificación técnica muy baja. Esta actividad laboral se caracteriza por una interacción excesiva y la realización de tareas simultáneas, las cuales están expuestas a ruidos y vibraciones, una gama de tráfico excesiva, además de continuas paradas del vehículo. Por lo general, realizan más de 200 tareas por hora mientras conducen, lo que requiere una atención específica en relación con las que realizan mientras el coche está aparcado, asimismo los cobradores arriesgan sus vidas al bajar y subir intempestivamente del vehículo, entre otras actividades.

Las principales tareas realizadas en conducción del vehículo, según Gobel, Springer, y Scherff (1998), son: parar, arrancar, poner atención a las señales de tránsito, abrir y cerrar las puertas, frenar, controlar los interruptores, comprobar los retrovisores, hablar y girar el volante. Las tareas relacionadas con la prevención, el mantenimiento, la organización y la revisión del vehículo pueden suponer hasta un 20% de todo el tiempo dedicado al quehacer laboral.

Durante el proceso del servicio, el conductor y cobrador están involucrados en labores de administración, mantenimiento, revisión del vehículo, limpieza, transporte y otros que demandan esfuerzos denodados. De allí que la Calidad de Servicios expresado en la satisfacción del cliente, eficiencia de los servicios prestados y percepción de la infraestructura, se puede ver mermada; así los usuarios, aquellos que hacen uso de éste servicios (que son la mayoría) en la ciudad de Tacna, reciben maltratos como: insultos, gritos y demás impropiedades que nos imaginamos son producto del estrés y cansancio tanto del conductor como del cobrador, ya que la mayoría de procesos que se desarrollan en este sector productivo va acompañado de presión en la actividad laboral que además es clasificado como de alto riesgo.

Por otro lado, si observamos más allá, desconocemos el impacto real de las condiciones de trabajo a las que están sometidos los conductores y cobradores del servicio de transporte urbano sobre su aptitud, esto debido a la escasez de información referida a la publicidad a elementos riesgosos dentro de las actividades laborales.

En lo que a la presente investigación se refiere, se ha tenido a bien indagar la correlación entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios que prestan a los usuarios quienes se movilizan en la ciudad de Tacna, desde el punto de vista del derecho laboral y demás normas que regulan las condiciones en que los empleados (conductores y cobradores) deberían de laborar, ayudándonos de esta manera a esclarecer el panorama y sugerir alternativas de solución al problema donde el conductor y cobrador del servicio de transporte masivo -como cualquier trabajador- está expuesto a una secuencia de condiciones desfavorables que pueden incluso poner en peligro su salud. Para identificar las condiciones del entorno laboral, se tuvo a bien

analizar los siguientes aspectos que son: remuneración, gestión de la seguridad, salud en el trabajo y obligaciones del empleador.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la calidad de servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021?
- b) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021?
- c) ¿Cuál es la relación entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación

Justificación Social, el estudio fue enfocada desde la perspectiva del Derecho Laboral vigente, del que forma parte las condiciones laborales dentro del estructuralismo funcionalista en el sistema social que engloba los subsistemas

culturales, sociales, políticos y económicos, específicamente normativos. Asimismo, por la forma como planteamos el estudio, se genera otras ideas de investigación significativas para el desarrollo de nuevas investigaciones.

Justificación teórica, las condiciones laborales son netamente indispensables para que el trabajador cumpla con sus deberes laborales o al menos son vitales para brindar sus servicios de manera eficiente.; pero en realidad son muy pocos los estudios enfocados en este tema y menos sobre las Condiciones Laborales de los conductores y cobradores. Por lo tanto, la investigación que se realizó, permite tener una visión panorámica y a la vez objetiva de la Protección de las condiciones y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios de las rutas de transporte, de tal manera se pueden obtener los fundamentos científicos y conocimientos teóricos los cuales sirven para generar normatividad, confeccionar programas y estrategias sistemáticas que permiten incrementar mejoras en la calidad del servicio de transporte público urbano.

Justificación práctica, se constituyeron los ingredientes para implementar nuevas normas, actividades y/o programas que ayuden al desarrollo para consolidar la Protección Legal de las Condiciones Laborales de los empleados en favor de la mejora de la Calidad de Servicios a brindar al público tacneño, todo ello a partir del manejo de los enfoques históricos, jurídicos y teóricos; así, poder fomentar buenas condiciones laborales de los conductores y cobradores de las empresas de transporte público urbano, no solo en la ciudad de Tacna, sino también se sientan las bases para la práctica de las mismas a nivel nacional.

1.3.2. Importancia

Últimamente, los medios de comunicación han sacado a la luz una cadena de prácticas horribles por parte de ciertas empresas, que han provocado un importante impacto negativo en sus marcas y la pérdida de consideración por parte de sus clientes.

Por ello, fue importante investigar y evaluar la Protección de Condiciones laborales de los trabajadores, cuya repercusión se observará en la Calidad de Servicios a

los usuarios; dadas las circunstancias que atraviesa este problema de actualidad y que merece un especial tratamiento; a la vez, tenemos que resaltar que el recurso humano es el que sostiene la vigencia de las organizaciones como las empresas de transporte público urbano, en términos de las Condiciones Laborales cuya notoriedad se puede medir a través de las dimensiones tales como: remuneración, gestión de la seguridad, salud en el trabajo y las Obligaciones del Empleador, las cuales están normadas por estado peruano, gobiernos locales y demás organismos que buscan velar por el bienestar de la sociedad.

Razón por la cual, fue de suma importancia realizar este estudio para determinar el estado de ambas variables: Protección de Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios y así analizar la relación de ambas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la Protección de Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.
- b) Determinar la relación entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.
- c) Determinar la relación entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

- b) Existe relación significativa entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

- c) Existe relación significativa entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En base a la revisión bibliográfica y también a la búsqueda de direcciones electrónicas; los siguientes son algunos de los estudios que se observaron sobre problemas asociados a las variables y son los siguientes:

2.1.1. A nivel internacional

Si consideramos el ámbito internacional encontramos los siguientes estudios:

Aquino y otros (2017), en la investigación “CONDICIONES DE TRABAJO EN CONDUCTORES DE AUTOBÚS: DE SERVICIO PÚBLICO A FUENTE DE RIESGO”, llevada a cabo con la Universidade Pernambuco. (Recife, Brasil) y la Universidade Federal de Santa Maria. (Santa Maria, Brasil). Objetivo principal: analizar las condiciones de trabajo de los conductores de autobús generadoras de riesgos. Metodología: estudio transversal realizado con 321 conductores de la ciudad de Recife, nordeste de Brasil, entre abril y julio de 2014. Las condiciones de trabajo fueron evaluadas aplicando un instrumento de investigación validado en apariencia y contenido por los investigadores. Datos analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas. Resultados principales: dificultades como temperatura (75,1%), ruidos y vibraciones (73,1%), ventilación insuficiente/ineficiente (61,1%), atascos (81,6%) y relacionamientos interpersonales con los pasajeros (48,3%) estuvieron entre las principales quejas de los conductores de autobús. Conclusión principal: los conductores de autobús están expuestos a condiciones de trabajo inadecuadas que parecen interferir en la salud ocupacional. De esta forma, se hace necesario aproximar enfermeros que

actúan en la atención primaria a la salud y conductores de transportes urbanos, con el propósito de implementar acciones intersectoriales en la promoción a la salud.

Delgado (2013), en su tesis doctoral “RIESGOS DERIVADOS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y DE LA PERCEPCIÓN DE SALUD SEGÚN EL GÉNERO DE LA POBLACIÓN TRABAJADORA EN ESPAÑA, llevada a cabo bajo el patrocinio del departamento de Ciencias Sanitarias y Médico Sociales de la Universidad de Alcalá, llega a la siguiente conclusión: Podemos mencionar que existen diferencias en la exposición a condiciones de trabajo entre hombres y mujeres, que los hombres tienen más riesgo de estar expuestos a contaminantes químicos, físicos y carga física del trabajo y las mujeres más expuestas a contaminantes biológicos. Y con respecto a la percepción a la salud derivada del trabajo los hombres son los que presentan más riesgo de percibir que su salud está afectada por el trabajo. Es indispensable e inminente contar con información sobre los riesgos a los que están expuestos los trabajadores según su sexo, tomar medidas preventivas de forma oportuna en función de su exposición evitara situaciones que pongan en peligro la salud de los trabajadores.

2.1.2. A nivel nacional

Luego de indagar investigaciones relacionadas a las variables en estudio, en el ámbito nacional encontramos los siguientes estudios:

Asenjo (2021), en su investigación: “INFLUENCIA DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES MUYA SAC-2021”, llevada a cabo con la Universidad de Señor de Sipán, tiene como objetivo: mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa Inversiones MUYA SAC y llegar a si a una calidad de vida laboral optima que permita al trabajador disfrutar de su trabajo y el tiempo que pasa con sus superiores y compañeros como también lograr tener más tiempo en familia. Metodología: se realizó estudios a un grupo de trabajadores tomando criterios de inclusión y exclusión, este estudio nos dio a conocer si las condiciones laborales de

los trabajadores tienen un impacto positivo o negativo en la vida de cada trabajador, además se pudo mencionar que como objetivo principal se tuvo el determinar si existe relación entre las condiciones laborales y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Inversiones Muya SAC, durante el año 2021; el tipo de investigación es básica simple, de nivel correlacional, diseño no experimental y transversal, que, para medir las variables estudiadas, se utilizó el cuestionario de Reaño y la escala de calidad de vida laboral WRQoL validada por el autor Flores. Para este estudio se usó una población de 300 trabajadores, la recolección de datos fue de tipo censal, obteniendo un total de 56 cuestionarios válidos para su procesamiento. Los resultados demostraron que en la empresa estudiada se tienen buenas condiciones laborales teniendo así una buena calidad laboral para los trabajadores. Concluyendo que un 57.1 % indica sentir que labora en un ambiente seguro.

Valdez (2018), desarrolló la investigación: “CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA PROVINCIA DEL CUSCO”, llevada a cabo con la Pontificia Universidad Católica del Perú, el objetivo fue: validar el modelo SERVQUAL por primera vez a nivel nacional en el servicio de Transporte Público Urbano específicamente en la Provincia de Cusco. Metodológicamente, los modelos para evaluar la calidad del servicio son importantes para permitir la sostenibilidad en el tiempo de las empresas, a lo largo de la historia se han planteado diversos modelos para medir la calidad del servicio, siendo uno de los más idóneos el modelo SERVQUAL; Cusco es uno de los sectores públicos que tienen mayor importancia en nuestro país, busca además ser un precedente de estudio para el sector transporte en sus diferentes modalidades, a través de la aplicación de un cuestionario estructurado y validado, para medir las percepciones y expectativas de los usuarios del servicio a través de las cinco dimensiones propuestas en este modelo. De la prueba empírica efectuada a 399 participantes, se obtuvieron 389 encuestas validas, las mismas que tenían 22 preguntas formuladas para medir las expectativas y 22 preguntas para medir las percepciones de los usuarios; para posteriormente determinar las correlaciones a través del método de regresión lineal y T-Student para validar las hipótesis planteadas, proporcionándonos resultados cuantitativos, que nos permitió efectuar una calificación final del sector para así obtener un diagnóstico general con el

fin de formular conclusiones y plantear recomendaciones que serán usadas por los empresarios que prestan este tipo de servicio público, además de coadyuvar a la correcta administración y fiscalización de este servicio por parte de la Municipalidad Provincial de Cusco.

2.1.3. A nivel regional

De la investigación previa y búsqueda de información, establecemos que a nivel regional existen pocos estudios como el que estamos planteando. Sin embargo, los que más se asemejan son:

Robles (2018), realizó la investigación: “INFLUENCIA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD LAS BEGONIAS-TACNA 2018”, llevada a cabo con la Universidad César Vallejo, tiene como objetivo comprobar si las condiciones de trabajo ejercen influencia en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias de la ciudad de Tacna. Metodológicamente, el diseño es descriptivo transversal y correlacional, porque se analiza los efectos de las variables asumiendo que la variable independiente ha mostrado influencia sobre la variable dependiente, la población de estudio consta de 27 trabajadores, con una muestra no probabilística por ser una población pequeña y factible de medir en su totalidad. Resultados: se obtuvo según las variables, donde los usuarios internos del P.S. Las Begonias percibieron que las condiciones de trabajo son regulares con un 74.1%, con respecto a sus dimensiones el trabajador percibe que tanto las condiciones físicas como las sociales son regulares obteniendo un 81.5% en ambas; para la variable satisfacción laboral se muestra que el usuario interno se encuentra medianamente satisfecho con un 77.8% siendo el reconocimiento y el respeto los indicadores medianamente satisfechos con un 88.9% en ambas. Conclusión: se comprobó que las condiciones de trabajo ejercen influencia significativa Tau de Kendall ($p=0,000$) en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias con predominio de una condición de trabajo regular y que estuvieron medianamente satisfechos en su entorno laboral.

Torres y Escobar (2017) “DIAGNÓSTICO DEL TRANSITO Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES VÍAS DEL CENTRO URBANO DE TACNA” se desarrolló con la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en el ámbito de la ciudad de Tacna, y tuvo como objetivo elaborar diagnóstico del tránsito vehicular en la zona urbana para establecer alternativas de solución acorde a los resultados de la misma. Metodológicamente, el diagnóstico hizo posible determinar el nivel de Congestionamiento y Capacidad vial que existe en las 4 avenidas (Av. Gustavo Pinto, Av. Basadre y Forero, Av. Augusto B. Leguía, Av. Coronel Bolognesi). Entre los resultados obtenidos, se ve que las vías se encuentran en un estado inestable o próximo a la inestabilidad. Conclusión: se estableció 2 soluciones integrales las cuales consisten en reorganizar el transporte público y descentralizar la ciudad de Tacna.

2.2. BASES TEÓRICAS DE CONDICIONES LABORALES

2.2.1. Condiciones de trabajo

La Universidad Interamericana para el Desarrollo (s.f.) conceptúa que las situaciones laborales son el conjunto de directrices, políticas, cláusulas y condiciones descubiertas en un acuerdo de trabajo duro, que en ningún caso pueden no ser tan buenas como las situaciones establecidas dentro de la regulación, ni tampoco pueden estar limitadas por la edad, el coito, la coloración, la etnia y la elegancia social.

Desde el punto de vista social, los peligros en el lugar de trabajo pueden provenir de factores mecánicos, físicos, químicos, orgánicos, mentales y muchos otros; peligros derivados de ajustes dentro del difícil mercado laboral, nuevas estructuras y variedades de organización que han generado importantes problemas dentro del lugar de trabajo.

El resultado de este tipo de ajustes en el ritmo, la fabricación, los horarios, la tecnología, las capacidades personales, etc., que rodean el lugar de trabajo y la profesión desempeñada por el trabajador han sido reconocidos como Condiciones Laborales (CL), fenómenos amenazantes derivados del entorno laborioso, actividades físicas o

mentales o la forma de conllevar el trabajo o la seguridad, que según el INSHT¹ se describen como "el conjunto de factores que determinan el desempeño global de una misión en el centro de labores, conllevando la salud del empleado en función de factores corporales, mentales, seguridad, organización y sociedad". (UGT², 2007)

AL revisar el D. S. 009-2005-TR, (29-09-2005) sobre los requisitos de salud y seguridad en el trabajo establece que uno de los elementos esenciales del acuerdo laboral es la remuneración. En principio, ésta podría describirse como la cantidad total adquirida por el trabajador por las prestaciones realizadas a elección de la empresa. Sin embargo, normalmente será el legislador quien determine legalmente qué debe entenderse por esta idea. Todo lo que se conceda al trabajador que no pueda considerarse comprendido en la definición contenida en la ley de empleo será considerado como no retribución; entre ellas se encuentran las denominadas condiciones de trabajo. Así, el motivo principal de esta observación es analizar el tratamiento legal y jurisprudencial de las condiciones de trabajo.

2.2.2. Factores de Protección Legal de las Condiciones Laborales

Los factores que protegen las condiciones laborales son los siguientes:

2.2.2.1. Remuneración

Para tener un mayor conocimiento de lo que se entiende por situaciones operativas, es importante repasar el concepto de remuneración tal y como se define en nuestra legislación.

En ese sentido, el artículo 6º descrito en el D. L. S. N° 03-97-TR (27-03-97), Texto Único ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y Competitividad Laboral (LPCL), dice: "Para todas las funciones delictivas, constituye remuneración la totalidad de la cantidad que el empleado obtiene por sus ofrendas, en metálico o en especie, en cualquier forma o denominación, siempre que estén a su libre

¹ Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo.

² Unión General de Trabajadores.

disposición. Las sumas de dinero entregadas directamente al empleado en concepto de comidas más importantes, que incluyen el desayuno, el almuerzo o la merienda que lo sustituya o la cena, tienen carácter retributivo (...).”

De estas afirmaciones es necesario resaltar la atención que la ley designa a la remuneración.

Según la categoría de contratos desarrollada por la doctrina, el contrato de trabajo se considera uno de ejecución recíproca, es decir. El cumplimiento global del deber que confiere a uno de los hechos genera el cumplimiento de la responsabilidad que corresponde a la otra parte. En el caso del finiquito laboral, la remuneración es la contraprestación debida por la organización por los trabajos prestados por medio del trabajador en situación de subordinación.

En relación al carácter atencional de “remuneración”, el arreglo laboral se clasifica como un acuerdo arduo, es decir. "aquel en el que cada una de las partes es responsable de una actuación". En la medida en que la totalidad del beneficio tiene un valor patrimonial, la ganancia a suministrar a través del empleador es el envío de una remuneración, lo que significa un beneficio patrimonial a falta del empleado.

Doctrinariamente hablando, estamos ante el beneficio patrimonial en falta -como ejemplo, a favor del empleado- ya sea porque aumenta un patrimonio o la disminuye del igual

En la primera interpretación a la definición de remuneración enmarcada dentro de la LPCL, señalaremos que en una relación laboral, pueden tomarse en consideración como remuneración aquellos conceptos que se otorgan al trabajador como atención por sus servicios y que sugieren una ganancia patrimonial para éste.

2.2.2.2. Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

En lo sucesivo, el Sistema deberá llevarse a cabo con el auxilio de la organización, la cual tiene una posición preventiva, debe asegurar el resarcimiento y reparación de los daños ocasionados en el trabajo por si ocurren accidentes o se enferma

el empleado, y debe establecer técnicas de rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación de esfuerzos por incapacidad temporal o permanente (Artículo 5, D.S. N° 009-2005-TR, 09-29-2005).

Al gestionar la aptitud y seguridad ocupacional es obligación de la empresa, quien asumirá la gestión y compromiso dentro del desarrollo de dichos deportes. Asimismo, el organismo delegará las funciones vitales y autoridad al personal a cargo del mejoramiento, software y efectos de la máquina, quienes serán responsables de sus actos ante la empresa y la autoridad competente. Lo anterior no exime al organismo de su obligación de prevención y, en su caso, de reintegro (Artículo III del Título Preliminar y Artículo 15, DS. N° 009-2005-TR, 29-09-2005).

Sin afectar lo señalado, respecto a las responsabilidades orgánicas, la norma reglamentada apunta a la participación de las personas dentro del funcionamiento del referido Sistema es vital, estableciendo disposiciones particulares relevantes para ellas.

2.2.2.3. Obligaciones del empleador

A. Obligaciones generales

a) Liderazgo. La empresa debe ofrecer una sólida gestión y asistencia para las actividades de protección y salud en el trabajo de la agencia. La empresa debe comprometerse a presentar y mantener un entorno de trabajo seguro y saludable de acuerdo con prácticas de alta calidad y el cumplimiento de las normas de protección y salud en el trabajo. (Artículo 37° D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005).

b) Política de seguridad y salud. La cobertura de salud y protección ocupacional debe ser específica y adecuada para la empresa (Artículo 38 del D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005). Los objetivos fundamentales de esta cobertura deben ser los siguientes:

- Cumplimiento de las normas de protección e idoneidad ocupacional.
- Protege la seguridad y salud de todos los empleados.

- Continua mejora del rendimiento global en el sistema de control en protección y aptitud profesionales.
 - Integración del dispositivo de control de la protección y la aptitud profesionales con otras estructuras.
- c) Competencias personales.** La empresa debe tener en cuenta las capacidades individuales y especializadas de los empleados, en cuanto a la protección de la salud del empleado, a la hora de asignar responsabilidades.
- d) Información sobre riesgos.** El empleador debe comunicar a las personas, en forma adecuada y eficaz, los datos y conocimientos vitales relativos a los peligros existentes dentro del centro administrativo y dentro de la función o puesto específico; además de las medidas de seguridad y prevención aplicables a tales peligros.
- e) Capacidad.** La corporación deberá brindar a los trabajadores capacitación y adiestramiento oportuno y adecuado en materia de protección y salud en el centro de trabajo y dentro de la tarea o característica específica como se indica a continuación:
- En el momento de su contratación, algo su modalidad o período.
 - A lo largo del desempeño general de sus labores.
 - Al producirse las modificaciones en la característica, puesto de proceso y/o época.
La capacitación y la escolarización se comunican durante o fuera de la jornada laboral, en función de lo acordado por parte de la empresa y con los empleados.
- f) Acceso a zonas de riesgo.** La empresa debe controlar y registrar que los trabajadores más sencillos, precisa y suficientemente formados y vigilados, tengan acceso a entornos o zonas de grandes y particulares peligros.
- g) Agentes dañinos.** La empresa debe prever que la publicidad a los agentes corporales, químicos, orgánicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo, no generen daños a la salud de los trabajadores. (Artículo 45° D.S.N° 009-2005-TR, 29-09-2005)

- h) Planificación.** La empresa debe planificar el movimiento preventivo de los peligros para la salud y seguridad en el trabajo, basándose principalmente en una evaluación preliminar, la cual se terminará tomando en consideración: los rasgos de los trabajadores, la naturaleza del pasatiempo, el artefacto, las sustancias y materiales inseguros, y el entorno de trabajo. (Artículo 46° D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005)
- i) Evaluación constante de riesgos.** La empresa debe actualizar la evaluación de riesgos como mínimo una vez al año o cuando se produzcan cambios en las situaciones de trabajo o daños a la aptitud y protección. Si los efectos de la evaluación de riesgos lo hacen necesario (Artículo 47°, D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005), se procederá a su realización:
- Periódicamente se debe controlar la salud de las personas y las formas de operación, con la finalidad de advertir condiciones de peligro.
 - Medidas de prevención, en relación a las estrategias laborales y productividad, que de garantía a una mayor seguridad y salud de los trabajadores.
- j) Investigación.** La empresa debe realizar una investigación mientras se haya producido un daño en la salud de los colaboradores o mientras existan indicadores de que las medidas preventivas son insuficientes, a fin de detectar las razones y tomar medidas correctivas al respecto. (Artículo 48°, D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005)
- k) Medidas inadecuadas o insuficientes.** El empresario debe cambiar las medidas preventivas para evitar riesgos en el trabajo al resultar inadecuadas e insuficientes éstas deben garantizar la salud y la seguridad de los empleados. (Artículo 49° D.S. N° 009-2005-TR 29-09-2005)
- l) Equipo de protección personal.** La empresa debe dotar a sus trabajadores de los elementos de protección personal adecuados, de acuerdo al tipo de pinturas y riesgos singulares que presenten en el desempeño de sus responsabilidades, cuando los peligros ocupacionales o sus efectos nocivos sobre la salud no puedan ser eliminados en el momento de su suministro; al respecto, la entidad debe verificar el

uso eficiente de los mismos. La empresa tiene que adoptar las medidas importantes, de manera oportuna, mientras se detecta que el uso de pinturas o ropa defensiva privada o sistema representa peligros específicos para la protección y la salud de los trabajadores. (Artículo 50° y 51°, D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005)

- m) Asunción del costo.** El valor de las acciones, elecciones y medidas de seguridad y salud terminadas dentro del centro de trabajo o en ocasiones del mismo, no será asumido en forma alguna por concepto de los trabajadores. (Artículo 52° D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005)
- n) Abandono de labores por peligro inminente.** La empresa tiene que establecer las medidas e instructivos vitales, en caso de amenaza inminente que constituya un peligro crucial o intolerable para la protección e idoneidad de los trabajadores, éstos puedan interrumpir sus actividades e incluso, de ser importante, abandonar ahora mismo el domicilio o las inmediaciones corporales en que se esté realizando el trabajo. El trabajo no podrá reanudarse hasta que el riesgo haya sido reducido o controlado.
- o) Intermediación y tercerización.** La empresa mercantil en cuyas instalaciones realicen actividades sus trabajadores junto con empleados de los contratistas, subcontratistas, agencias de prestación especial y cooperativas de trabajo asociado; o quien asuma la liquidación primaria de los mismos es quien deberá asegurar:
- La coordinación potente y eficaz de la dirección en materia de prevención de riesgos laborales.
 - La protección e idoneidad de los trabajadores.
 - La comprobación de la contratación de los seguros de acuerdo con la normativa en vigor realizada por cada empresa en algún momento de la ejecución de la obra, sin perjuicio del deber de cada una de ellas para con la seguridad y aptitud de su propio trabajador.

Asimismo, el empleador deberá supervisar el cumplimiento de las normas legales vigentes en materia de protección y aptitud física en las obras a través de sus

contratistas, subcontratistas, grupos especiales de proveedores o cooperativas de personas que amplíen obras o con ocasión de las correspondientes obras del esencial. (Artículo 61° D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005)

B. Obligaciones específicas

La empresa, además de otras responsabilidades, debe velar por:

- a) Dar garantía para la protección y la aptitud de los empleados en el desempeño global de todos los elementos relacionados con su trabajo, dentro del lugar de trabajo o con ocasión del mismo.
- b) Permanentemente debe desarrollar acciones para mejorar los niveles actuales de seguridad.
- c) Debe identificar los cambios a producirse en situaciones de trabajo y poner a disposición o adopción de medidas para salvarse de los riesgos en el trabajo.

2.3. BASES TEÓRICAS DE CALIDAD DE SERVICIOS

2.3.1. Definiciones de la calidad

Horovitz, (1991), afirma que agradable es el grado de excelencia que la empresa pretende obtener para satisfacer a sus clientes. También representa la cantidad en la que se ejecuta esta multa.

Grande, (2005), menciona que la calidad de un servicio o producto se entiende como su grado de excelencia. La calidad engloba todas aquellas características y etapas preocupadas dentro de la vida de un producto o servicio. Utiliza todos los medios necesarios para la prevención de errores, implicando a todos los empleados para cubrir la totalidad de los deseos y expectativas de sus clientes.

Por eso, para ofrecer deleite a través de lo agradable definido con la ayuda del consumidor, es importantísimo comprender a la perfección cuáles son las dimensiones

de lo grandioso de un servicio o producto. La calidad es esencial para cualquier organización, ya que es el sello de garantía que la empresa tiene para sus clientes, es, con mucho, el método a través del cual se obtienen los resultados previstos, y trata de satisfacer las exigencias del comprador, además de las de la empresa en términos de rentabilidad e imagen frente a la oposición.

2.3.2. Calidad del servicio

La excelencia en el servicio se ha convertido en uno de los aspectos más importantes y reveladores del éxito en casi todos los tipos de agencias, no sólo en las áreas de servicios, sino también en las empresas que generan y/o anuncian bienes, en las que se ofrecen servicios de preventa, venta y postventa, ya sea al consumidor final, a la persona o a los empresarios mayoristas y/o minoristas. (UCSP, 2021)

Una adecuada satisfacción del proveedor es en los últimos tiempos una cuestión clave para la atracción, retención y fidelización de clientes, y para el éxito de adecuados grados de competitividad, especialmente para aquellas organizaciones en competencia que funcionan dentro de índices de primer nivel de portadores marcados con la ayuda de la globalización. En el caso de las ofertas suministradas por las empresas de transporte urbano, la satisfacción del proveedor a la persona y a la comunidad en general es la base para llevar a cabo su proyecto con la debida eficacia, y además representa un aspecto crítico dentro de la fotografía proyectada a la sociedad de moda..

2.3.3. Dimensiones de la calidad de servicio

2.3.3.1. Satisfacción del cliente

Es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en cualquier organización. Al adquirir el servicio, los clientes experimentan esta satisfacción, se produce cuando el producto coincide con las expectativas de los clientes.

2.3.3.2. Eficiencia por los servicios

La utilización racional de los medios disponibles para lograr los objetivos y metas predeterminadas. Es la capacidad que tiene la empresa para lograr las metas programadas y ofrecidos con el mínimo de recursos disponibles y en un tiempo determinado, logrando su optimización.

2.3.3.3. Percepción de la infraestructura

Es la base material, el conjunto de elementos o servicios que son necesarios para que la organización pueda funcionar, una infraestructura debe brindar todas las facilidades, beneficios para que los usuarios puedan usar exitosamente el medio.

2.3.4. Calidad de Servicio Externo e Interno

A decir de Lerner (2021), es fundamental reconocer que la excelencia del proveedor no sólo se aplica al cliente externo, sino también dentro de los grupos, donde la coordinación del trabajo dentro de un departamento y entre departamentos es crucial para obtener la eficacia adecuada.

Del mismo modo, la forma en que se trata al cliente externo es a menudo una imagen reflejada del tipo de relaciones que tienen éxito dentro de la agencia, y de la forma en que los individuos que trabajan dentro de la empresa no olvidan cómo pueden ser tratados. (UCSP, 2021)

2.3.5. Consecuencias de la falta de calidad

Del mismo modo que impartir primera clase es caro, no hacerlo también lo es. A este respecto, Grande (2005) menciona los costes siguientes:

a) Costes de prevención

Son los gastos en que se incurre antes de la prestación del transportista y se supone que le ahorran la incidencia de errores.

b) Costes de inspección y control

Son aquellos en los que se incurre para manipular el nivel de satisfactorio. Pueden ser investigaciones que ponen a prueba la capacidad del personal encargado de impartir el servicio.

c) Costes de los fallos internos

Son los debidos a la no prestación de servicios placenteros. Como, por ejemplo, cuando el servicio debe terminarse una vez más porque se realizó mal la primera vez. A veces no queda más remedio que devolver el dinero o no pagar por el servicio.

La máxima cuestión vital es que se pueden perder clientes definitivamente, esto significa un flujo futuro de ganancias que ahora no se percibe, sin contemplar que los insatisfechos comunican su insatisfacción a muchos humanos, influyendo en ellos.

2.4. DEFINICIÓN DE PRINCIPALES CONCEPTOS

A) Calidad. La calidad es una herramienta básica para designar un activo inherente a algo que permite compararlo con otro de su tipo. La expresión agradable tiene más de un significado. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le proporcionan la capacidad de satisfacer deseos implícitos o expresos.

B) Colaboración. Capacidad de trabajar armónicamente con otras personas en la búsqueda de un objetivo.

C) Condiciones laborales. Todo aquello que percibe el empleado por los servicios prestados a favor del empleador; es decir, lo que se entregue al personal para que pueda prestar sus servicios a cabalidad.

D) Confiabilidad. Grado de garantía de que una herramienta o máquina funciona correctamente en un entorno seleccionado durante un periodo de tiempo positivo. El

concepto cuantitativo actual de fiabilidad tiene su origen en la época del ejército y el ejército de tierra.

- E) Credibilidad.** Es un concepto que los seres humanos utilizan para decidir si están o no de acuerdo con estadísticas de las que ahora no son testigos directos. En su elaboración intervienen aditivos objetivos y subjetivos que pueden otorgarse a las fuentes, canales o sistemas de difusión de la información.

- F) Gestión.** s el desarrollo de movimientos de control y gestión que provocan mayores grados de rendimiento. Es un duro y rápido de operaciones y actividades de emprender recursos (método) para alcanzar los propósitos enganchados (fines).

- G) Servicio.** Un proveedor es un conjunto de actividades que buscan satisfacer los deseos de un cliente. Estos servicios engloban una diversidad de deportes que pueden ser planificados y realizados por medio de un gran abanico de seres humanos (funcionarios, personal, comercializadores) que trabajan para el Estado o para empresas privadas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN

3.1.1. Identificación de la variable 1

“Protección Legal de las Condiciones Laborales”

3.1.1.1. Dimensiones de la variable independiente

- **Remuneración.** Para un mayor conocimiento de lo que suponen las situaciones de funcionamiento, consideramos necesario estudiar el concepto de retribución escrito dentro de las condiciones, consideramos necesario estudiar el concepto de remuneración descrito en nuestro reglamento. Así tenemos que según el artículo 6º del D.L.S Nº 03-97-TR (27-03-97), Texto Único ordenado del D.L. Nº 728, Ley de productividad y Competitividad Laboral (LPCL), “A todos los efectos legales, constituye remuneración el importe íntegro que el trabajador perciba por sus ofrendas, en metálico o en especie, cualquiera que sea su forma o denominación, siempre que le sean libremente disponibles. Las cantidades en entregadas al trabajador de forma inmediata como alimento fundamental, incluidos el desayuno, la comida o la merienda que lo sustituya o la cena, tienen carácter retributivo (...)”.
- **Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.** En adelante el sistema debe aplicarse a través de la organización, tiene una función preventiva, debe garantizar la indemnización y reparación de los daños sufridos en el trabajo en caso de lesiones o enfermedades profesionales de origen laboral, y debe establecer procesos de rehabilitación integral, readaptación, reinserción y recolocación laboral por incapacidad transitoria o permanente. (Artículo 5º, D.S. Nº 009-2005-TR, 29-09-2005).

- **Obligaciones del Empleador.** Obligaciones Generales (liderazgo, política de seguridad y salud, competencias personales, información sobre riesgos, capacidad, agentes dañinos, planificación, evaluación contraste de riesgos, precauciones con maquinarias, etc.). Obligaciones específicas (El empleador, entre otras, tiene la obligación de: a) Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el desempeño de todos los aspectos relacionados con su labor, en el centro de trabajo o con ocasión del mismo. b) Desarrollar acciones permanentes con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes. c) Identificar las modificaciones que puedan darse en las condiciones de trabajo y disponer lo necesario para la adopción de medidas de prevención de los riesgos laborales.)

Tabla 1

Dimensiones e indicadores de Protección Legal de las Condiciones Laborales

Dimensiones	Indicadores
Remuneración	Lo que percibe por sus servicios Libre disposición Alimentación principal
Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Sistema implementado por el empleador Garantía de compensación y reparación de daños Procedimientos para la rehabilitación integral
Obligaciones del Empleador	Seguridad y salud de los trabajadores Perfeccionamiento de los niveles de protección Adopción de medidas de prevención de los riesgos

Fuente: elaboración propia bajo la teoría de las Condiciones laborales.

3.1.1.2. Escala de medición

Para el instrumento de recolección de datos se usará la escala de medición de Likert, así para ambos instrumentos se usará:

- 1 - Completamente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - No sabe/No opina
- 4 - De acuerdo
- 5 - Completamente de acuerdo

3.1.2. Identificación de la variable 2

“Calidad de servicios”

3.1.2.1. Dimensiones de la variable independiente

- **Satisfacción del cliente.** Es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en cualquier organización. Al adquirir el servicio, los clientes experimentan esta satisfacción, se produce cuando el producto coincide con las expectativas de los clientes.
- **Eficiencia por los servicios.** El uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Es la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas y ofrecidas con el mínimo de recursos disponibles y en un tiempo determinado, logrando su optimización.
- **Percepción de la infraestructura.** Es la base material, el conjunto de elementos o servicios que son necesarios para que la organización pueda funcionar, una infraestructura debe brindar todas las facilidades, beneficios para que los usuarios puedan usar exitosamente el medio.

Tabla 2

Dimensiones e indicadores de Calidad de Servicios

Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del cliente	Confiabilidad en empresa Capacidad de atención Nivel de empatía
Eficiencia por los servicios	Uso racional de los medios Objetivos y metas ofrecidos Tiempo programado
Percepción de la infraestructura	Capacidad para el servicio Unidades en perfecto estado Infraestructura adecuada para brindar el servicio

Fuente: elaboración propia bajo la teoría de la Calidad de Servicios.

3.1.2.2. Escala de medición

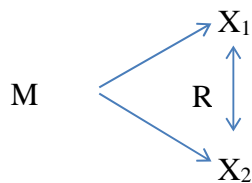
Para el instrumento de recolección de datos se usará la escala de medición de Likert, así para ambos instrumentos se usará:

- 1 - Completamente en desacuerdo
- 2 - En desacuerdo
- 3 - No sabe/No opina
- 4 - De acuerdo
- 5 - Completamente de acuerdo

3.2. DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Diseño de investigación

La presente investigación responde al diseño descriptivo - correlacional, porque describe el fenómeno tal como se presenta; y además, estudia la relación entre variables, es decir estudia la correlación entre: Condiciones Laborales y Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano en la ciudad de Tacna desde el punto de vista del derecho laboral, bajo el siguiente esquema:



Donde:

M : Muestra

X₁ : Variable “Protección Legal de las Condiciones Laborales”

X₂ : Variable “Calidad de Servicios”

R : Relación entre ambas variables

Para la ejecución del proyecto se procederá tomando en cuenta pasos muy relevantes a seguir para el logro de los objetivos y así demostrar las hipótesis planteadas, es decir se desarrollará bajo el siguiente esquema:

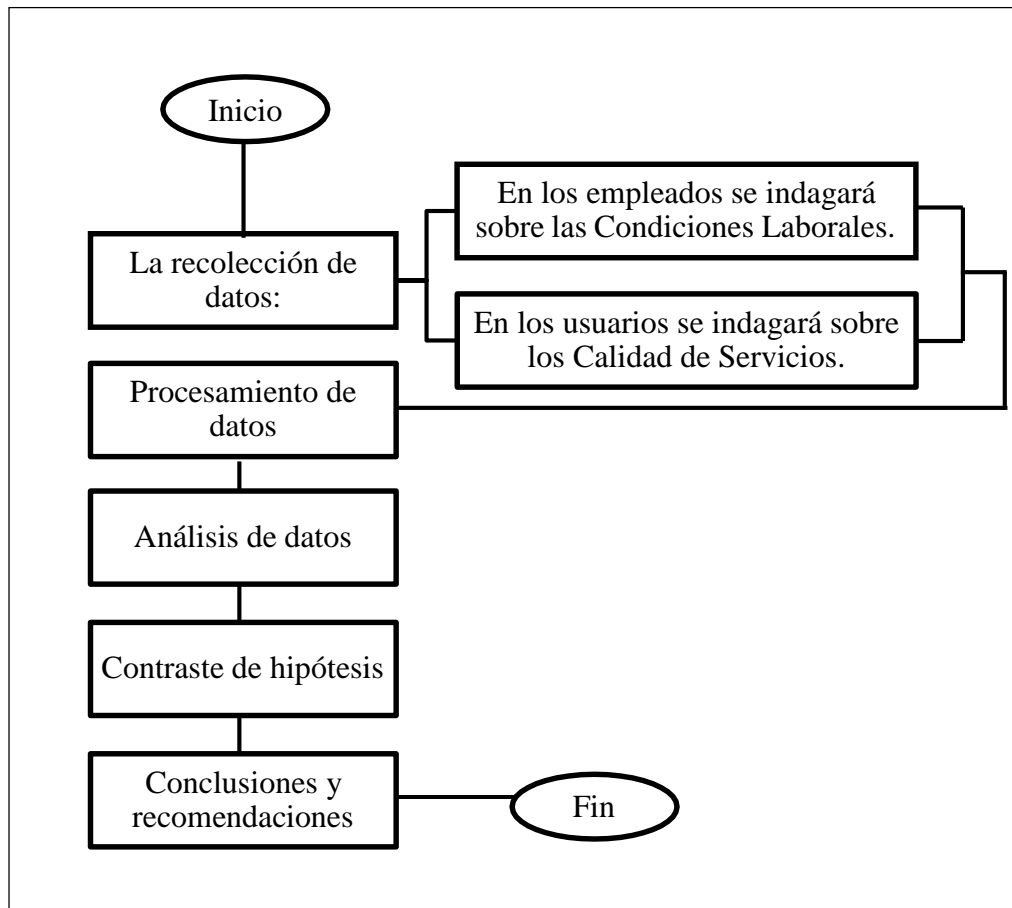


Figura 1. Esquema de acciones y actividades a realizar
Fuente: elaboración propia

3.2.2. Tipo de investigación

La investigación responde al tipo de investigación básica, es un estudio que se realiza con finalidades prácticas, el mismo que permitirá realizar análisis del comportamiento de las variables; y además, permitirá rehacer la normatividad vigente y proporcionará innovadores conceptos e incentivará a la renovación de teorías en relación a Condiciones Laborales y Calidad de servicios.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población del presente estudio está constituida por los 460 empleados (entre conductores y cobradores) de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna y 50000 usuarios.

3.3.2. Muestra

Para la muestra fue de 244 personas, los cuales fueron seleccionadas con el “Muestreo Aleatorio Simple” y distribuido de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 3
Población y Muestra

Condición	Población	Muestra
Empleado	460	107
Usuario	50000	137
Total	50460	244

Fuente: elaboración propia.

El cálculo de la muestra, se hizo utilizando la siguiente fórmula³:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n : tamaño de la muestra

N: tamaño de la Población

p : proporción de éxito (0,90)

q : proporción de no éxito (0,10)

ε : Error de estimación 5%. (0,05)

Z : confianza con una probabilidad del 95% (1,96)

³ La fórmula es usada también por la calculadora de muestras expuesta en la dirección electrónica <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

3.3.2.1. Criterios de inclusión de la muestra

Para que la persona sea incluida en la muestra, debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Empleado

- Ser conductor o cobrados de uno de los vehículos de transporte urbano de la ciudad de Tacna.

b) Usuario

- Ser usuario de los medios de transporte urbano de la ciudad de Tacna.
- Deberá tener una edad mayor a 18 años

3.3.2.2. Criterios de exclusión de la muestra

Para que la persona sea excluida en la muestra, debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Empleado

- Ser propietario de uno de los vehículos de transporte urbano de la ciudad de Tacna.

b) Usuario

- No tener menos de 10 años de edad.

3.3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis son los empleados y usuarios del transporte público de la ciudad de Tacna, en los que se evaluará la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la calidad de servicios

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Investigación documentaria

Permitió usar artículos científicos, revistas, obras, libros, y otros, de diferentes universidades internacionales a través del Internet, que nos ayudará al momento de la comprobación de hipótesis y análisis de resultados. Para ello se utilizó como instrumentos la ficha de cotejo.

3.4.2. Observación de campo

Se observó el comportamiento de ambas variables: sobre las Condiciones Laborales se observará a los empleados (Conductores y cobradores) de las empresas de transporte; y sobre la Calidad de servicios, dicha información se tomó a los usuarios de las empresas de transporte urbano en los paraderos y/o esquinas por donde pasan las líneas de transporte. Como instrumentos se hará uso de un cuaderno de campo.

3.4.3. Encuesta

Se llevó a cabo dos encuestas, una sobre Condiciones Laborales dirigida a los conductores y cobradores de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna y otra sobre Calidad de Servicios dirigida a los usuarios de dichas empresas; ambas elaboradas bajo la escala de Lickert. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios para la recolección de datos, los cuales serán validados con el Alfa de Cronbach que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida

3.5. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Se procesaron los datos con la ayuda del software estadístico SPSS v. 25 en español. Para ello se hizo uso de diferentes técnicas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales:

- a) Tablas y figuras estadísticas
- b) Media aritmética, desviación típica
- c) Tablas de contingencia
- d) Prueba de normalidad
- e) Para relacionar se hizo uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.
- f) Prueba de significancia y distribución normal Z

Los datos recolectados, se presentarán bajo el protocolo de la estadísticas descriptiva e inferencial.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. DESCRIPCION DEL TRABAJO DE CAMPO

La obtención de datos es producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos denominados “Encuesta de Protección de Condiciones Laborales” y “Encuesta de Calidad del Servicio” a los conductores, cobradores y público usuario del transporte urbano de la ciudad de Tacna, en tal sentido se siguieron los siguientes pasos:

4.1.1. Planificación

En primer lugar, se elaboró el proyecto de investigación en el mes de abril del año 2021, el cual fue debidamente revisado y aprobado el día 28 de octubre de 2021; inmediatamente se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, desde el mes de enero del año 2022 se ajustaron detalles del proyecto de investigación, para luego iniciar con la elaboración del informe de tesis, donde primeramente se amplió el marco teórico y todos los fundamentos necesarios dejándolo listo para la inserción de resultados y otros detalles.

4.1.2. Ejecución

La ejecución se desarrolló durante los meses de noviembre y diciembre de 2021, todos los sábados y domingos en el horario de 8:00 a. m. a 11:00 p. m.

4.1.3. Evaluación

La evaluación y procesamiento de las encuestas aplicadas a los conductores, ayudantes y público usuario de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, según la muestra de estudio, se procesaron y analizaron con los programas SPSS v22 y Excel 2019. Cuyos resultados se presentan a continuación.

4.2. RESULTADOS – TABLAS Y FIGURAS ESTADISTICAS

4.2.1. Resultados de la variable “Protección Legal de las Condiciones Laborales”

A. Datos generales

Tabla 4

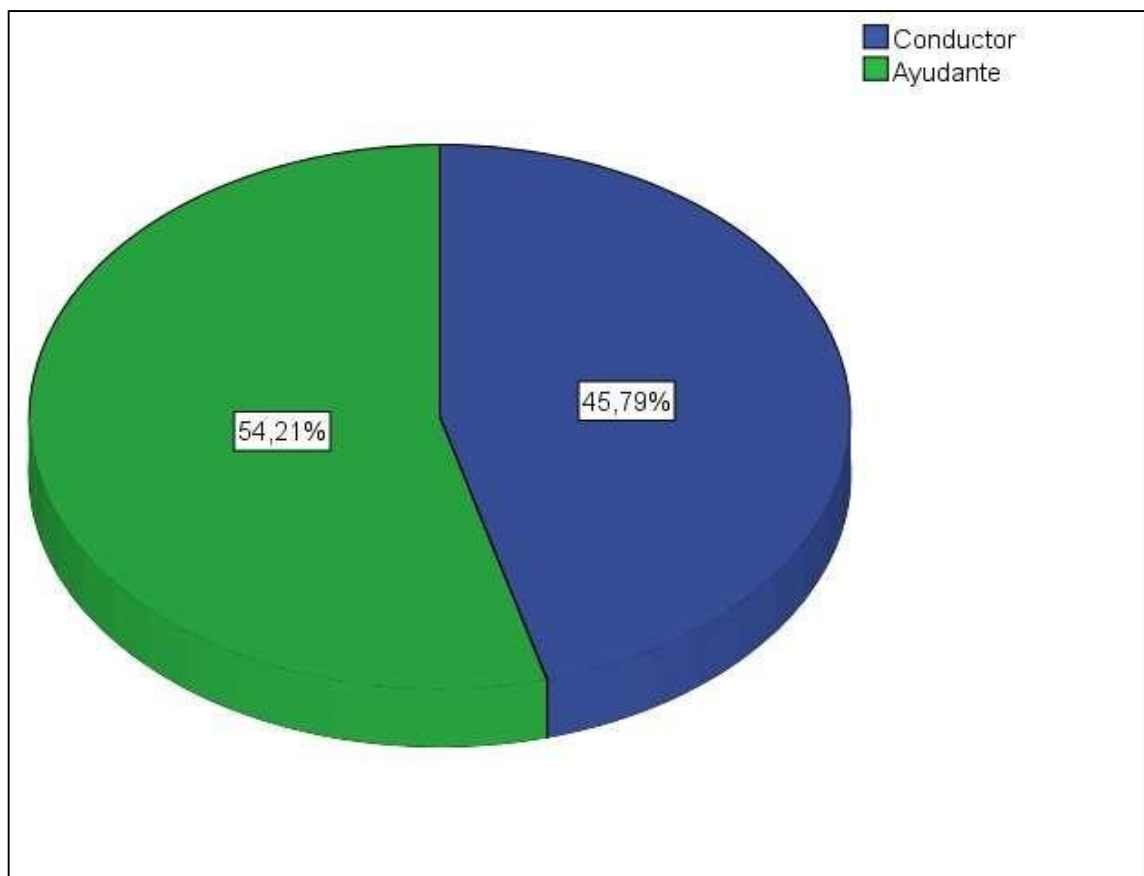
Indique la labor que realiza en la empresa de transporte donde labora

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Conductor	49	45,8	45,8	45,8
Ayudante	58	54,2	54,2	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 1

Indique la labor que realiza en la empresa de transporte donde labora



Nota. Tabla 4.

Análisis y descripción

En la tabla 4 y figura 1, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, respecto a la pregunta “Indique la labor que realiza en la empresa de transporte donde labora”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 49 (45,8%) respondieron que laboran en la empresa en calidad de conductores; mientras que 58 (54,2%) afirmaron ser ayudantes.

Se concluye, que menos de la mitad, el 45,8% son conductores de los vehículos de una de las empresas de transporte urbano; y un poco más de la mitad 54,2% son ayudantes; lo cual permite inferir que se encuestaron a más ayudantes que a conductores.

Tabla 5

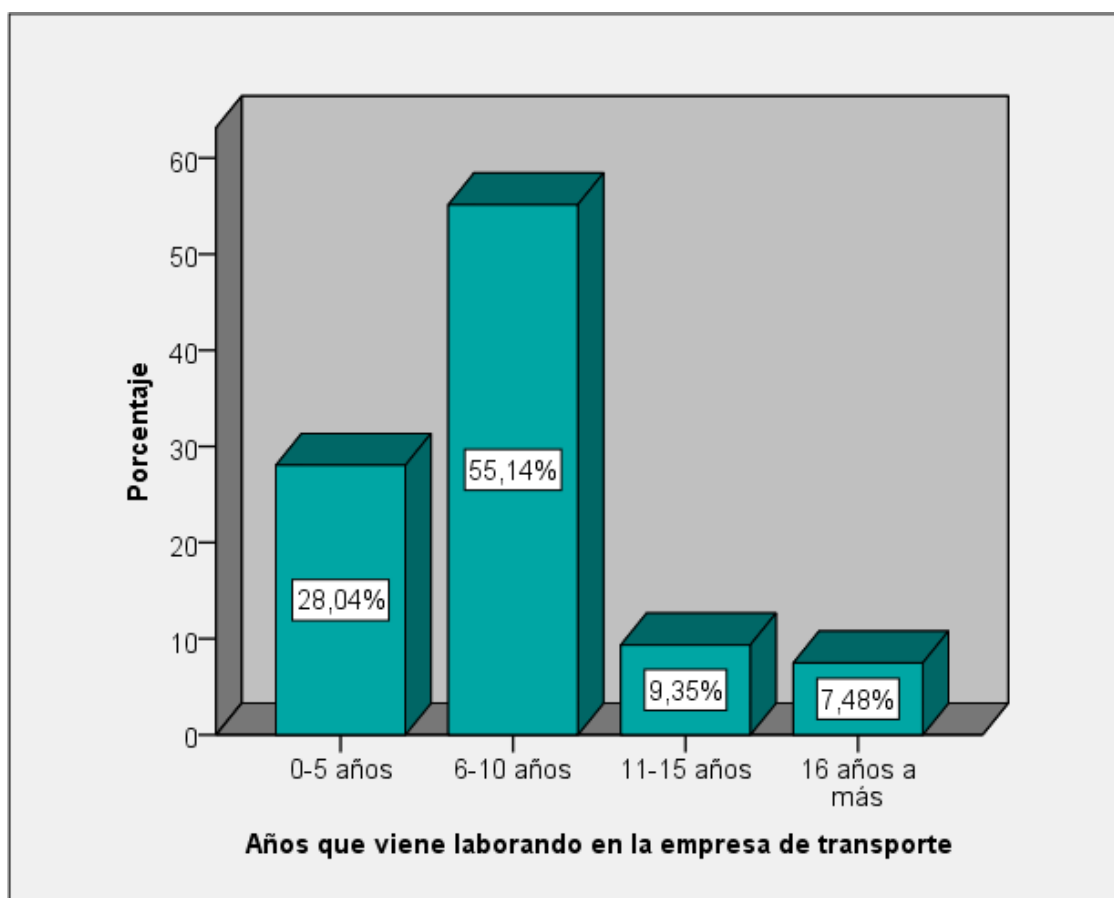
Años que viene laborando en la empresa de transporte

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 0-5 años	30	28,0	28,0	28,0
6-10 años	59	55,1	55,1	83,2
11-15 años	10	9,3	9,3	92,5
16 años a más	8	7,5	7,5	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 2

Años que viene laborando en la empresa de transporte



Nota. Tabla 5.

Análisis y descripción

En la tabla 5 y figura 2, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, respecto a la pregunta “Años que viene laborando en la empresa de transporte”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 30 (28,0%) respondieron que vienen laborando entre 0-5 años; 59 (55,1%) entre 6-10 años; 10 (9,3%) entre 11-15 años; y 8 (7,5%) vienen laborando de 6 años a más.

Claramente se puede concluir que, más de la mitad el 55,1% viene laborando entre 6-10 años; mientras que el 20,0%, 9,3% y 7,5% vienen laborando entre 0-5 años, 11-15 años y 16 años a más, respectivamente, lo que demuestra que no existe estabilidad laboral.

Tabla 6

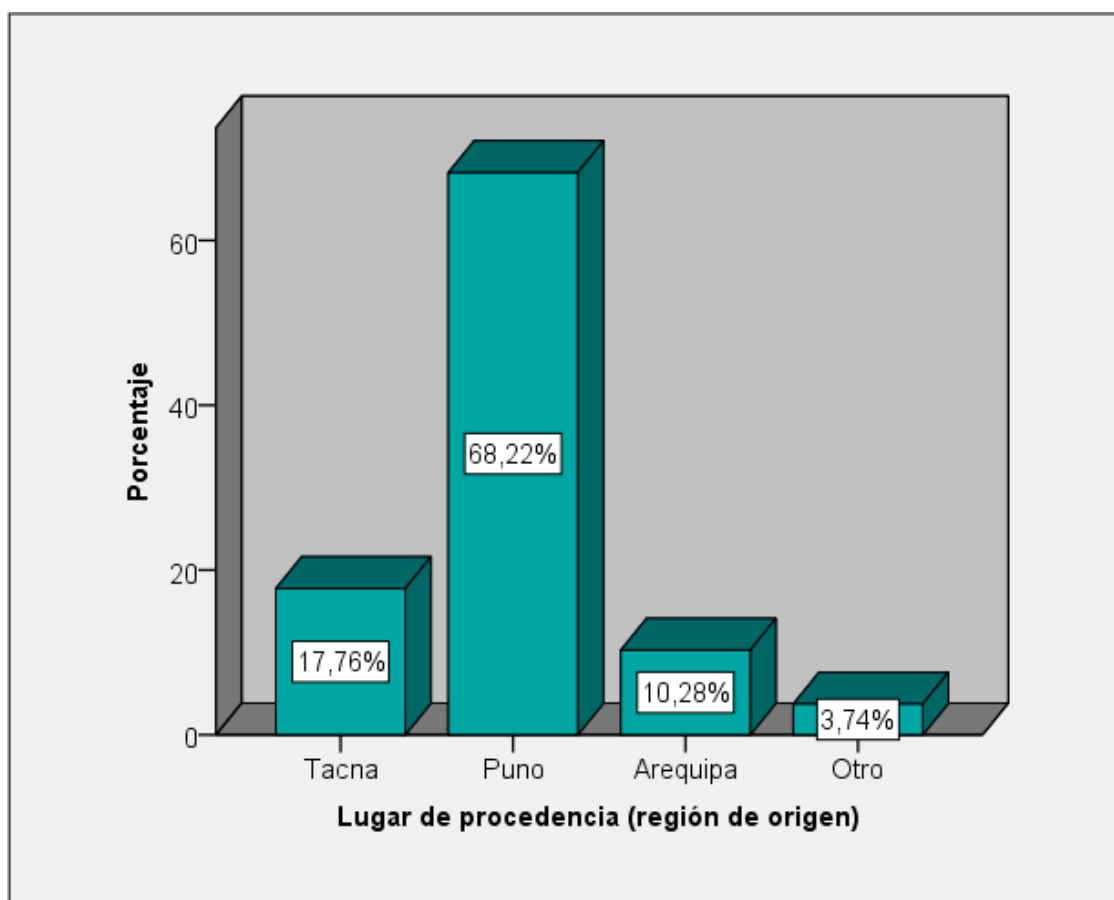
Lugar de procedencia (región de origen)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Tacna	19	17,8	17,8	17,8
Puno	73	68,2	68,2	86,0
Arequipa	11	10,3	10,3	96,3
Otro	4	3,7	3,7	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 3

Lugar de procedencia (región de origen)



Nota. Tabla 6.

Análisis y descripción

En la tabla 6 y figura 3, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, respecto a la pregunta “Lugar de procedencia (región de origen)”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 19 (17,8%) respondieron que su lugar de procedencia es Tacna; 73 (68,2%) de Puno; 11 (10,3%) de Arequipa; y 4 (3,7%) respondieron que su lugar de procedencia es otro lugar.

Claramente se puede concluir que, la mayoría de los que laboran en las empresas de transporte de servicio urbano el 68,2% proceden de la región Puno; mientras que el 17,8%, 10,3% y 3,7% proceden de Tacna, Arequipa y otras regiones, respectivamente.

Tabla 7

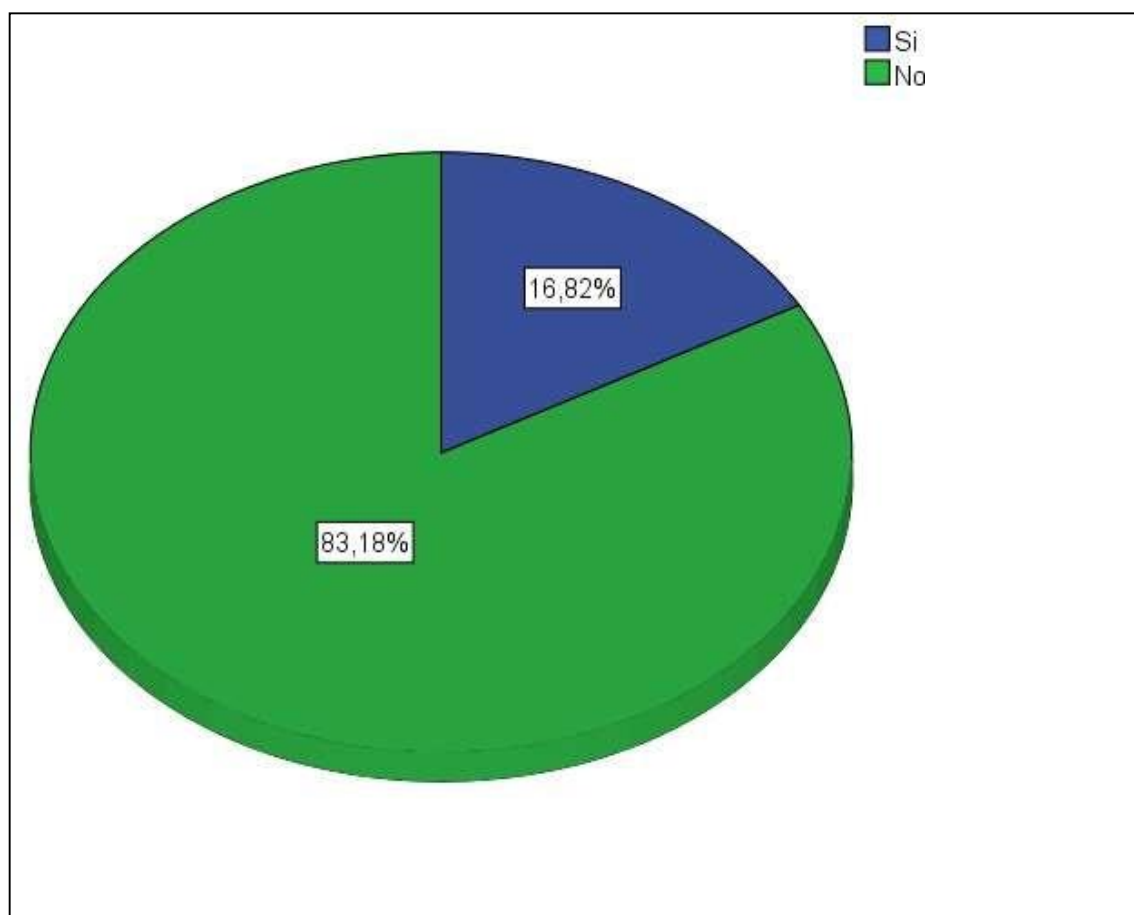
Soy consciente de las normas que protegen mi condición laboral

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	18	16,8	16,8	16,8
No	89	83,2	83,2	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 4

Soy consciente de las normas que protegen mi condición laboral



Nota. Tabla 7.

Análisis y descripción

En la tabla 7 y figura 4, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, respecto a la pregunta “Soy consciente de las normas que protegen mi condición laboral”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 18 (16,8%) respondieron que sí son conscientes de las normas que protegen su condición laboral; 89 (83,2%) no son conscientes.

Es preciso concluir, que la gran mayoría de los que laboran en las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, no son conscientes de las normas que protegen su condición laboral, representado con un 83,2%, a diferencia de sólo un 16,8% que si son conscientes. Lo que quiere decir que los que laboran en esta área no tienen conocimiento de la normatividad laboral y son vulnerables a ser víctimas de abusos dentro de su centro laboral.

B. Dimensiones de la variable

Tabla 8

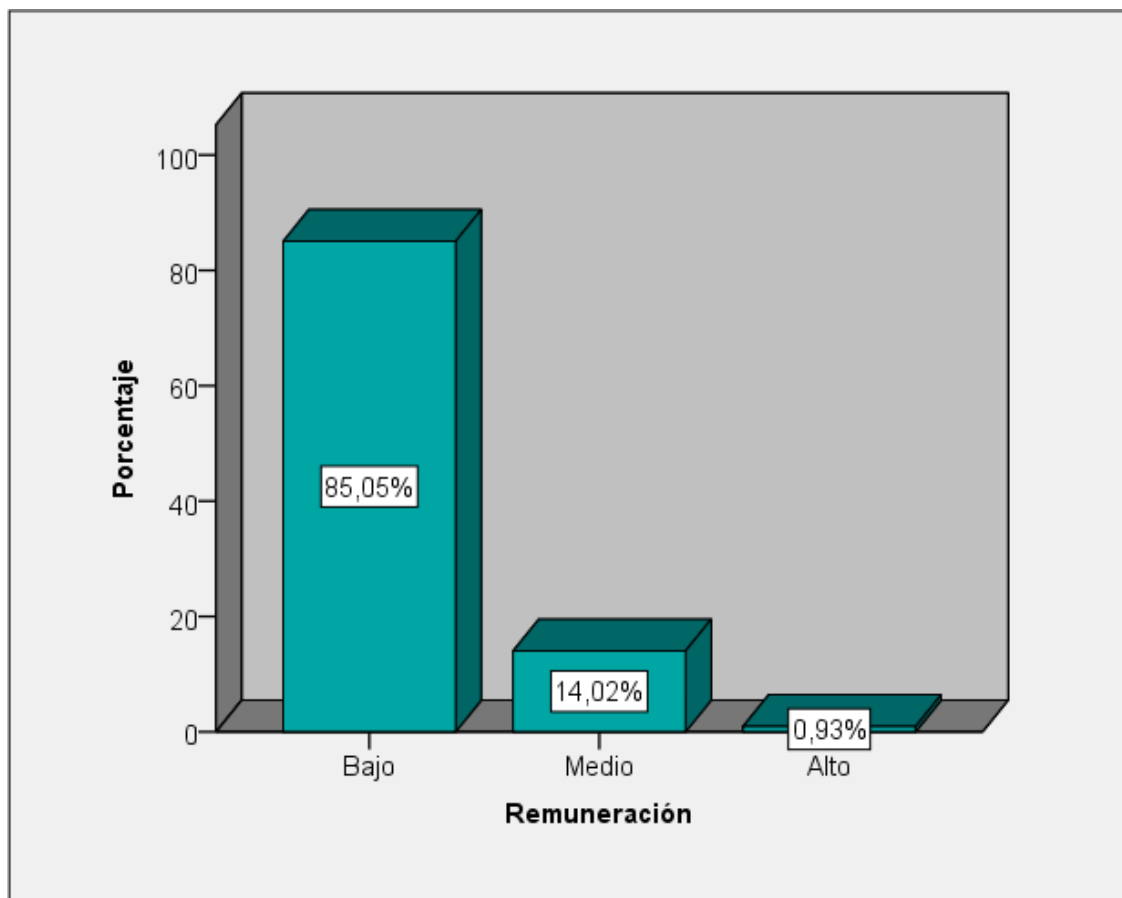
Dimensión 1. Remuneración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	91	85,0	85,0	85,0
Medio	15	14,0	14,0	99,1
Alto	1	,9	,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 5

Dimensión 1. Remuneración



Nota. Tabla 8.

Análisis y descripción

En la tabla 8 y figura 5, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, respecto a la dimensión 1 “Remuneración”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 91 (85,0%) tienen una remuneración baja; 15 (14,0%) tienen una remuneración de nivel medio; y 1 (0,9%) considera tener una remuneración alta.

Claramente se puede observar, que la gran mayoría de los que laboran en las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, consideran que su remuneración tiene nivel bajo. Lo que quiere decir que los que laboran en el servicio urbano no tienen una buena remuneración, afectándoles seriamente en sus ingresos económicos.

Tabla 9

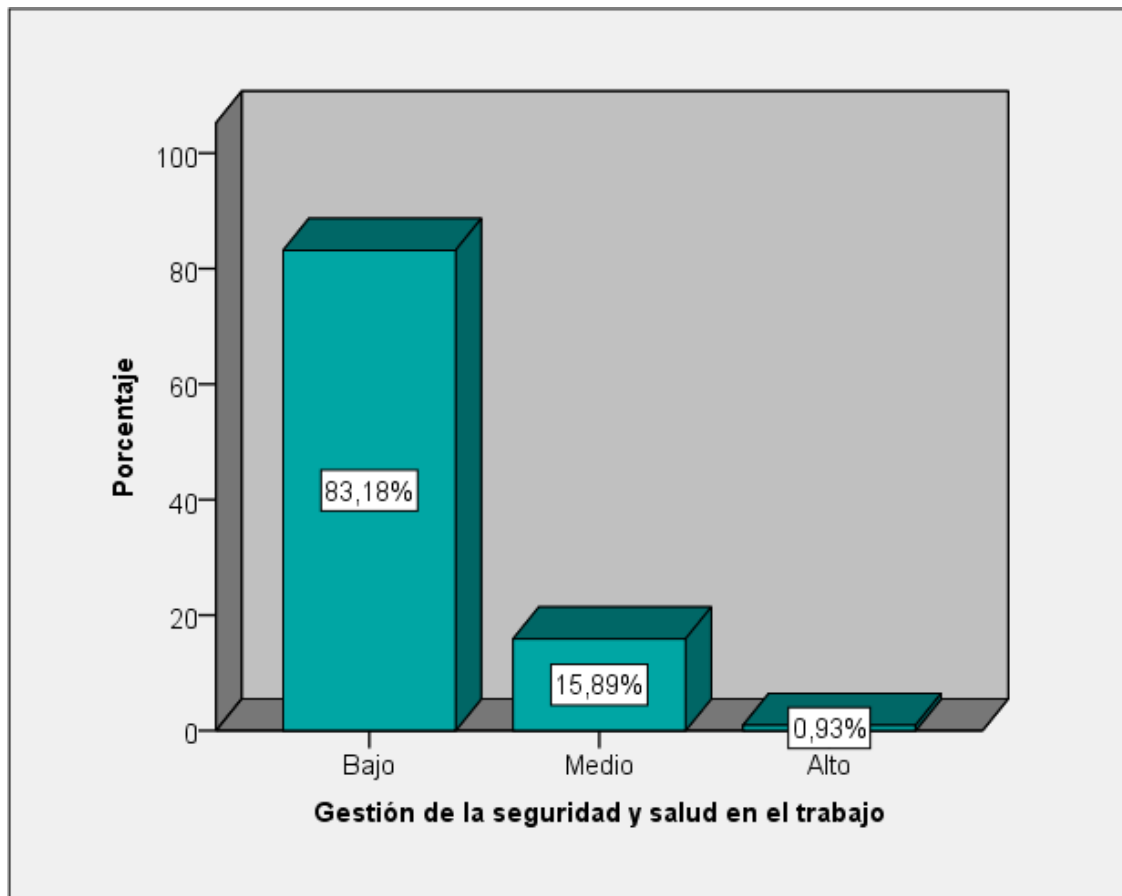
Dimensión 2. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	89	83,2	83,2	83,2
Medio	17	15,9	15,9	99,1
Alto	1	,9	,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 6

Dimensión 2. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo



Nota. Tabla 9.

Análisis y descripción

En la tabla 9 y figura 6, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, respecto a la dimensión 2 “Gestión de la seguridad y salud en el trabajo”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 89 (83,2%) manifiestan que el nivel de gestión de la seguridad y salud en el trabajo es bajo; 17 (15,9%) se encuentran en el nivel medio; y 1 (0,9%) considera que la gestión de la seguridad y salud en el trabajo es alta.

Claramente se puede observar, que la gran mayoría de los que laboran en las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, consideran que su remuneración tiene nivel bajo. Lo que quiere decir que los que laboran en el servicio urbano no tienen una buena remuneración, afectándoles seriamente en sus ingresos económicos.

Tabla 10

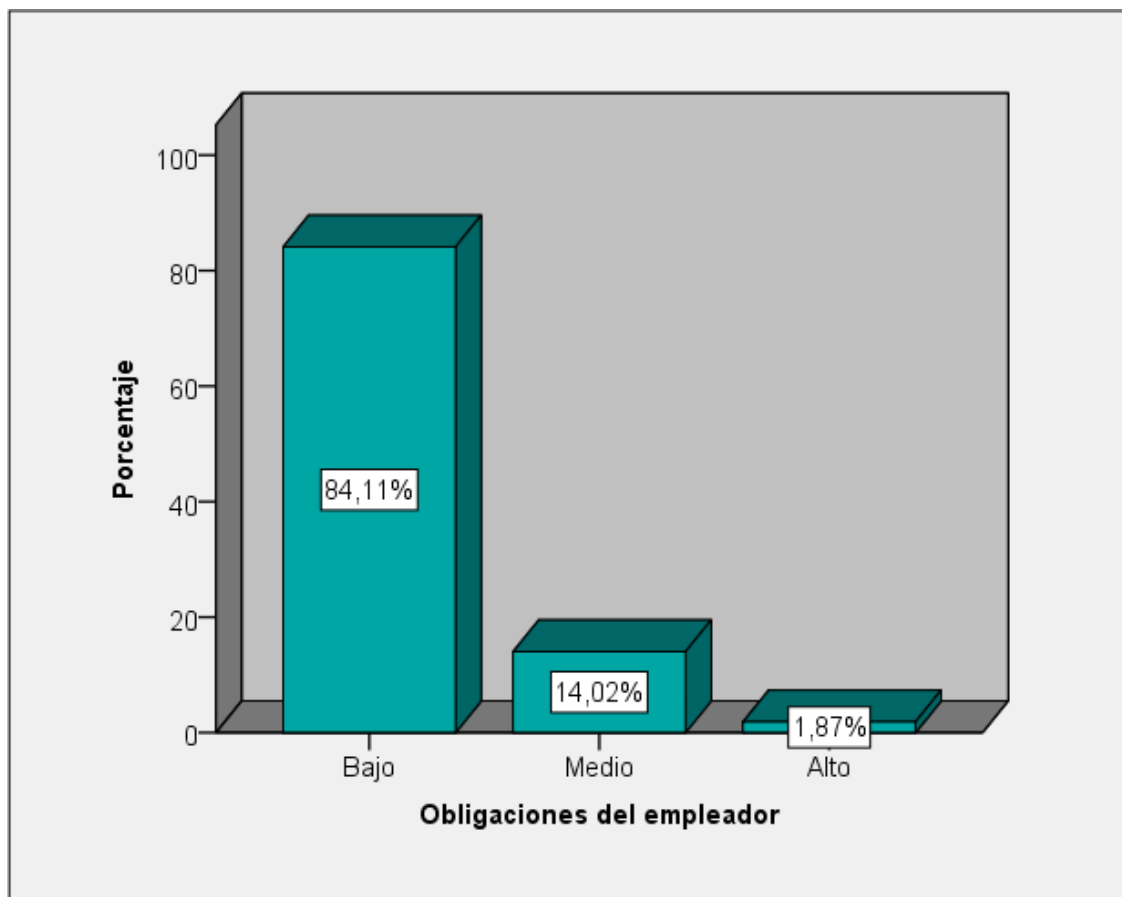
Dimensión 3. Obligaciones del Empleador

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	90	84,1	84,1	84,1
Medio	15	14,0	14,0	98,1
Alto	2	1,9	1,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 7

Dimensión 3. Obligaciones del Empleador



Nota. Tabla 10.

Análisis y descripción

En la tabla 10 y figura 7, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, respecto a la dimensión 3 “Obligaciones del Empleador”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 90 (84,1%) manifiestan que el nivel de las Obligaciones del Empleador es bajo; 15 (14,0%) se encuentran en el nivel medio; y 2 (1,9%) considera que el nivel de las Obligaciones del Empleador es alto.

Claramente se puede concluir, que la gran mayoría de los que laboran en las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, consideran que el nivel de las Obligaciones del Empleador es bajo. Lo que demuestra que el empleador o la empresa no respeta las obligaciones que tiene con el empleado (Conductor o ayudante).

C. Resultado global de la variable

Tabla 11

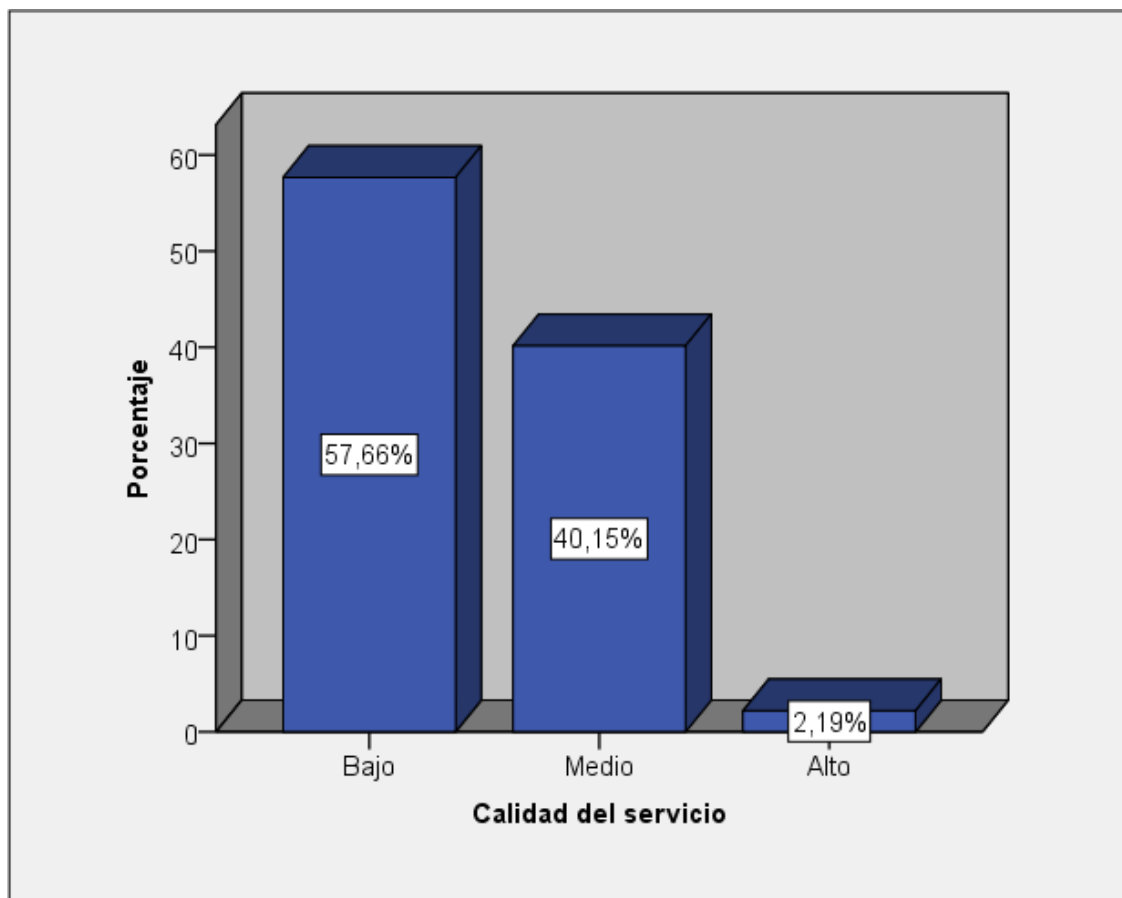
Variable 1. Protección Legal de las Condiciones Laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	84	78,5	78,5	78,5
Medio	21	19,6	19,6	98,1
Alto	2	1,9	1,9	100,0
Total	107	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 8

Variable 1. Protección Legal de las Condiciones Laborales



Nota. Tabla 11.

Análisis y descripción

En la tabla 11 y figura 8, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre las Condiciones Laborales”, aplicada a los conductores y ayudantes que laboran en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 107 que representa el 100% de encuestados: 84 (78,5%) manifiestan que el nivel de Protección Legal de las Condiciones Laborales es bajo; 21 (19,6%) se encuentran en el nivel medio; y 2 (1,9%) consideran que el nivel Protección Legal de las Condiciones Laborales es baja.

Se observa que la gran mayoría de los que laboran en las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, presentan un nivel bajo de la Protección Legal de las Condiciones Laborales. Aquí se demuestra que los empleados se encuentran afectados por la baja protección de sus condiciones laborales, producto de una remuneración inadecuada, gestión de la seguridad y salud en el trabajo deficiente y las Obligaciones del Empleador deprimidas.

4.2.2. Resultados de la variable “Calidad del Servicio”

A. Datos generales

Tabla 12

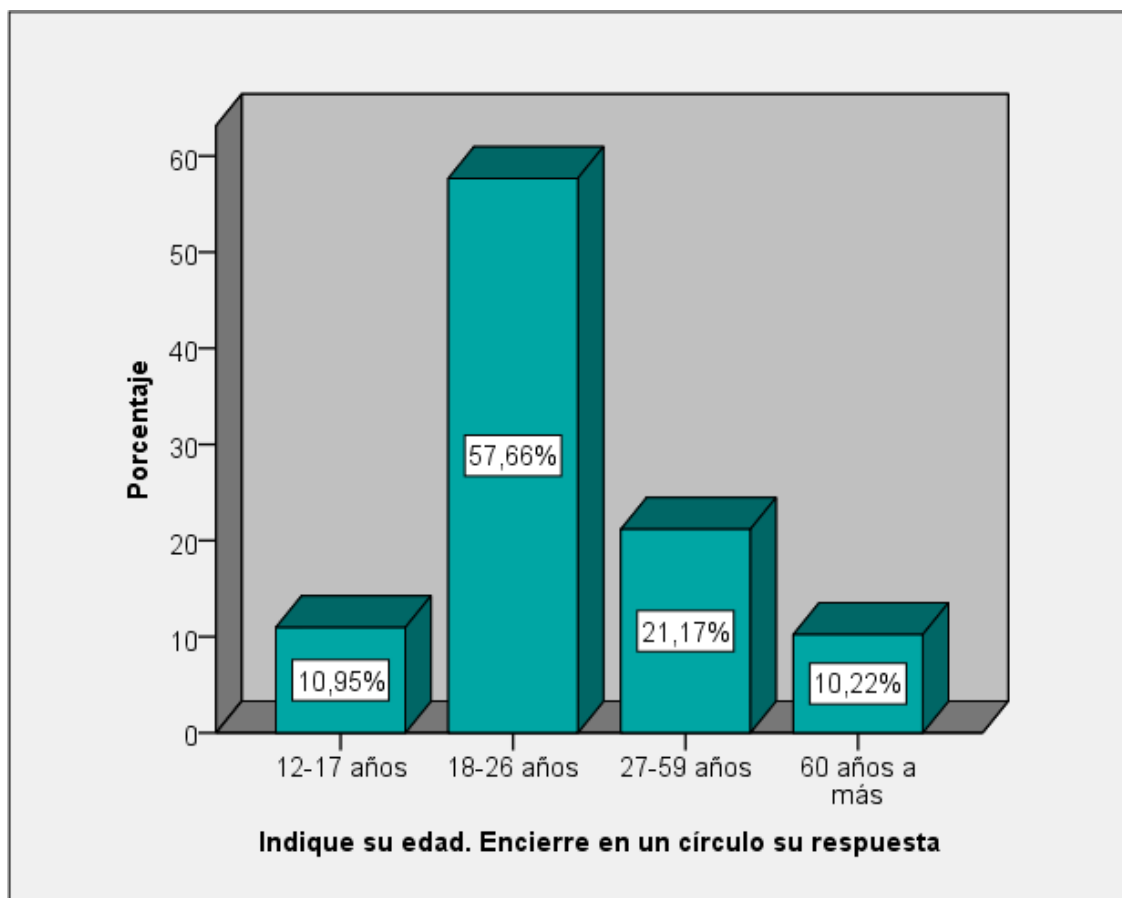
Indique su edad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 12-17 años	15	10,9	10,9	10,9
18-26 años	79	57,7	57,7	68,6
27-59 años	29	21,2	21,2	89,8
60 años a más	14	10,2	10,2	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 9

Indique su edad



Nota. Tabla 12.

Análisis y descripción

En la tabla 12 y figura 9, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre la Calidad del Servicio”, respecto a la pregunta “Indique su edad”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 15 (10,9%) tienen edad entre 12-17 años; 79 (57,7%) entre 18-26 años; 29 (21,2%) entre 27-59 años; y 14 (10,2%) ostenta una edad mayor a 60 años.

Claramente se puede observar que, la mayoría el 57,7% son usuarios que tienen edad entre 18-26 años, a diferencia del 21,2% que tienen una edad entre 27-59 años. Es decir, son los que mayormente hacen uso del servicio de transporte urbano en la ciudad de Tacna.

Tabla 13

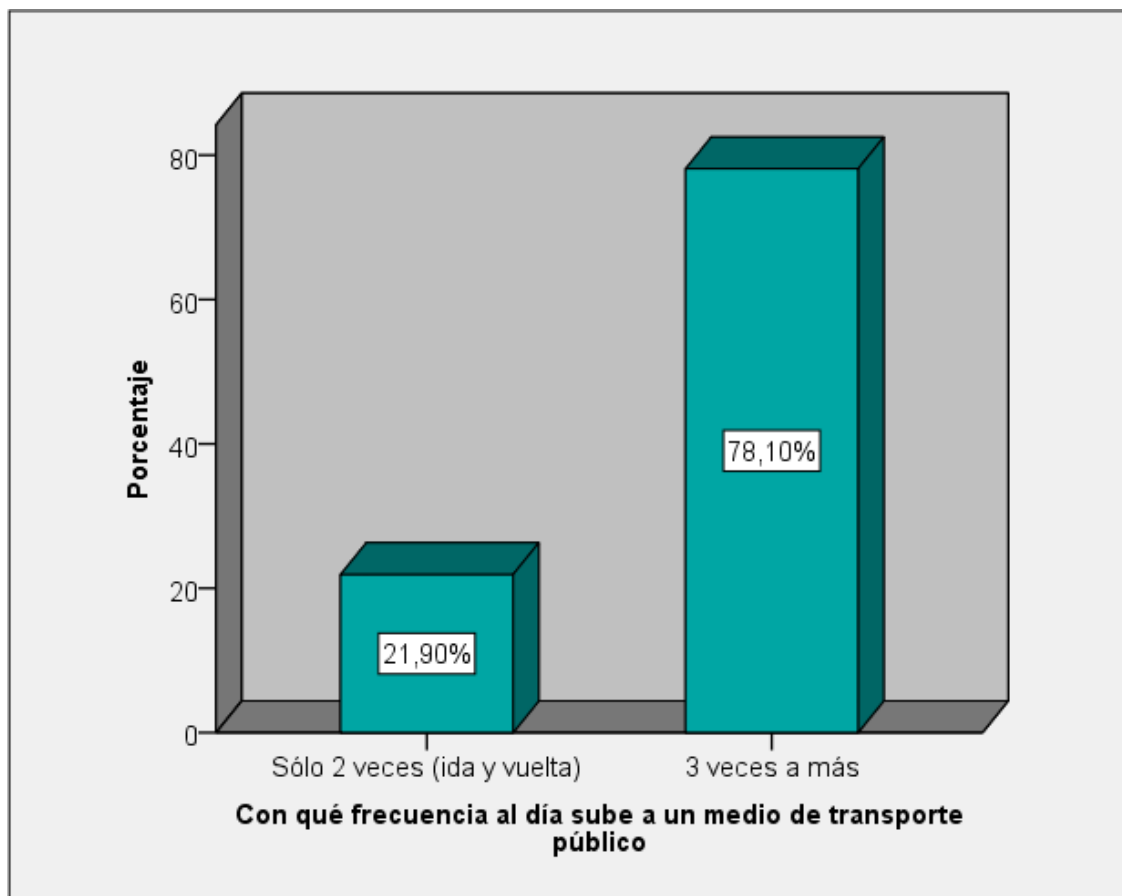
Con qué frecuencia al día sube a un medio de transporte público

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sólo 2 veces (ida y vuelta)	30	21,9	21,9	21,9
	3 veces a más	107	78,1	78,1	100,0
	Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 10

Con qué frecuencia al día sube a un medio de transporte público



Nota. Tabla 13.

Análisis y descripción

En la tabla 13 y figura 10, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre la Calidad del Servicio”, respecto a la pregunta “Con qué frecuencia al día sube a un medio de transporte público”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 30 (21,9%) respondieron que la frecuencia con la que suben a un medio de transporte público es de sólo 2 veces (ida y vuelta); y 107 (78,1%) lo hacen de 3 a más veces al día.

Claramente se puede observar que, la gran mayoría de usuarios el 78,1% hacen uso del transporte urbano más de tres (03) veces al día. Esto nos indica la necesidad que tienen los usuarios de trasladarse a diferentes puntos de la ciudad, demostrando la gran demanda.

Tabla 14

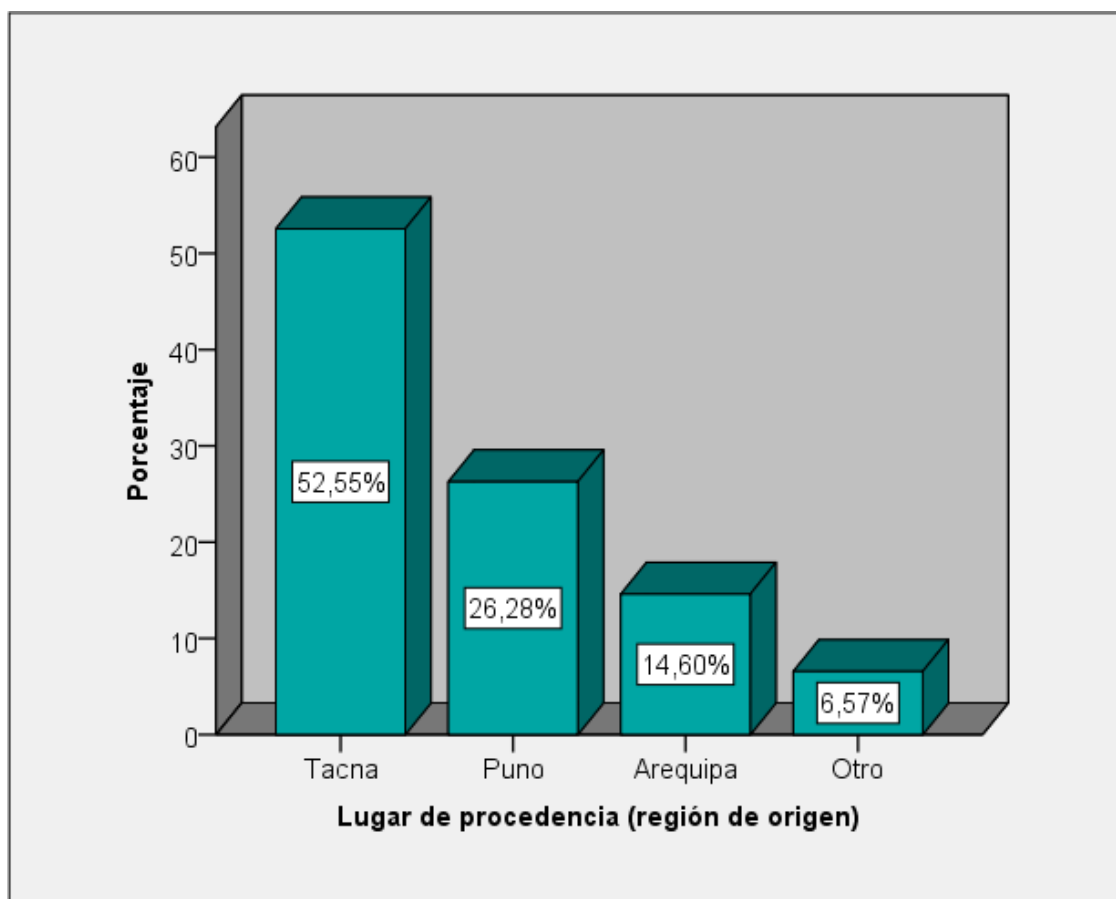
Lugar de procedencia (región de origen)

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Tacna	72	52,6	52,6	52,6
Puno	36	26,3	26,3	78,8
Arequipa	20	14,6	14,6	93,4
Otro	9	6,6	6,6	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 11

Lugar de procedencia (región de origen)



Nota. Tabla 14.

Análisis y descripción

En la tabla 14 y figura 11, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre la Calidad del Servicio”, respecto a la pregunta “Lugar de procedencia (región de origen)”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 72 (52,6%) manifestaron que su lugar de procedencia es Tacna; 36 (26,3%) son de Puno; 20 (14,6%) son de Arequipa; y 9 (6,6%) tienen otro lugar de procedencia.

Claramente se puede observar que, la gran mayoría de usuarios el 52,6% y el 26,3% son de Tacna y Puno respectivamente. Lo que nos indica que los usuarios que más usan el servicio de transporte son de origen tacneño seguido de puneños.

Tabla 15

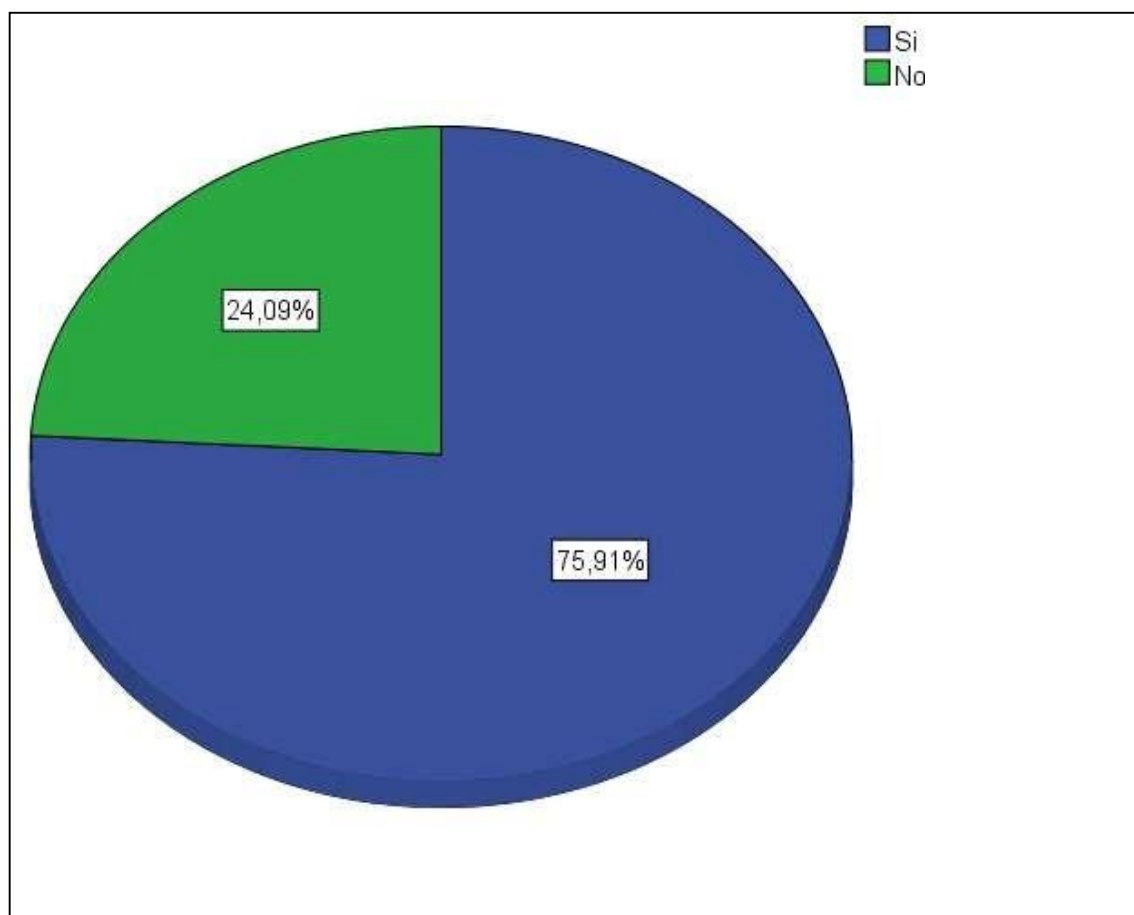
Soy consciente de la calidad de servicio que brindan las empresas de transporte

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	104	75,9	75,9	75,9
No	33	24,1	24,1	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 12

Soy consciente de la calidad de servicio que brindan las empresas de transporte



Nota. Tabla 15.

Análisis y descripción

En la tabla 15 y figura 12, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre la Calidad del Servicio”, respecto a la pregunta “Soy consciente de la calidad de servicio que brindan las empresas de transporte”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 104 (75,9%) respondieron que sí son conscientes de la calidad del servicio que brindan las empresas de transporte urbano en la ciudad de Tacna; mientras que 33 (24,1%) no son conscientes de ello.

Se concluye que, la gran mayoría de usuarios representado por el 75,9% conocen de calidad de servicio y están en condiciones de reconocer la calidad de servicio que brindan las empresas de transporte urbano.

B. Dimensiones de la variable

Tabla 16

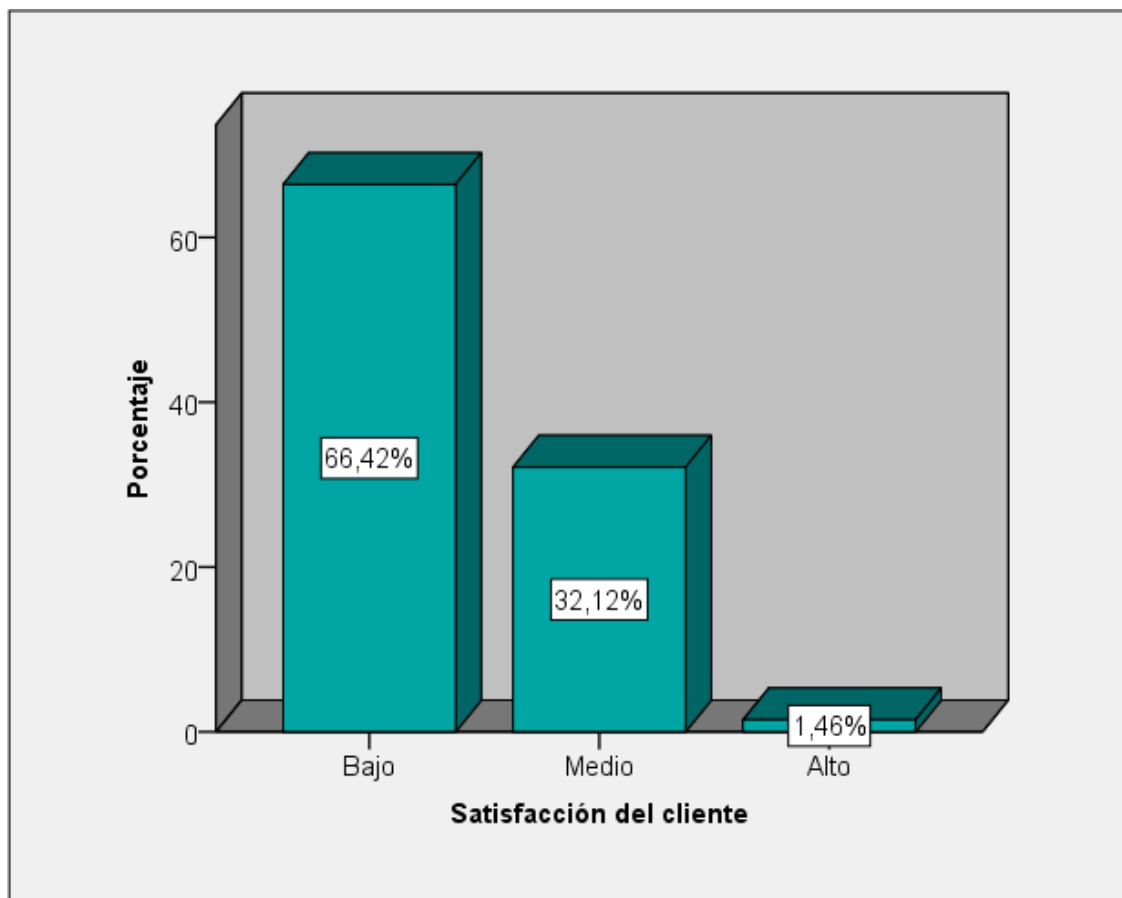
Dimensión 1. Satisfacción del cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	91	66,4	66,4	66,4
Medio	44	32,1	32,1	98,5
Alto	2	1,5	1,5	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 13

Dimensión 1. Satisfacción del cliente



Nota. Tabla 16.

Análisis y descripción

En la tabla 16 y figura 13, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre Calidad del Servicio”, respecto a la dimensión 1 “Satisfacción del cliente”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 91 (66,4%) manifiestan que el nivel de la satisfacción del cliente es bajo; 44 (32,1%) nivel medio; y 2 (1,5%) manifiestan que el nivel es alto.

Claramente se puede observar, que la gran mayoría de los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, manifiestan que el nivel de satisfacción al cliente es bajo con 66,4%. Lo que demuestra que las empresas no satisfacen correctamente a los usuarios.

Tabla 17

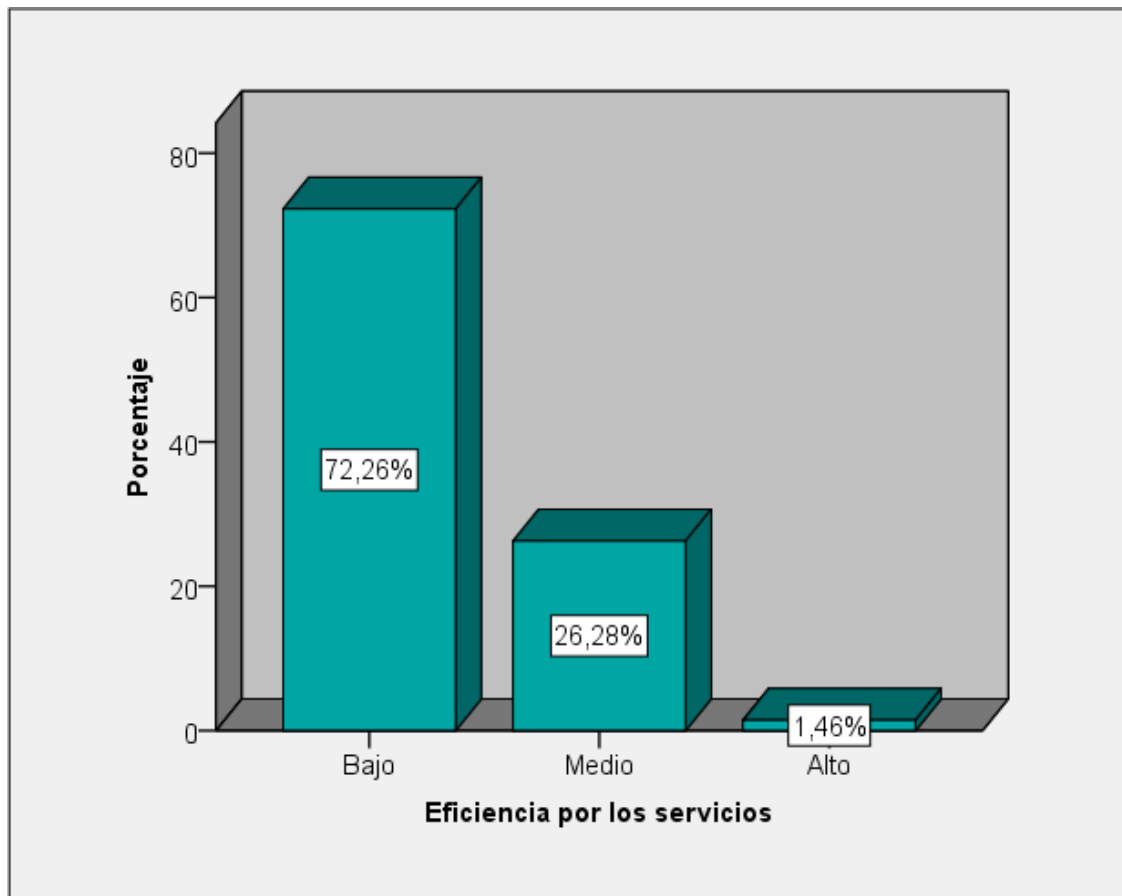
Dimensión 2. Eficiencia por los servicios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	99	72,3	72,3	72,3
Medio	36	26,3	26,3	98,5
Alto	2	1,5	1,5	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 14

Dimensión 2. Eficiencia por los servicios



Nota. Tabla 17.

Análisis y descripción

En la tabla 17 y figura 14, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre Calidad del Servicio”, respecto a la dimensión 2 “Eficiencia por los servicios”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 99 (72,4%) manifiestan que el nivel de eficiencia por los servicios es bajo; 36 (26,3%) nivel medio; y 2 (1,5%) manifiestan que el nivel de eficiencia por los servicios es alto.

Como se puede observar, se concluye que la gran mayoría de los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, manifiestan que el nivel de eficiencia por el servicio es bajo con 72,3%. Lo que demuestra que las empresas son poco eficientes con el servicio que brindan a los usuarios.

Tabla 18

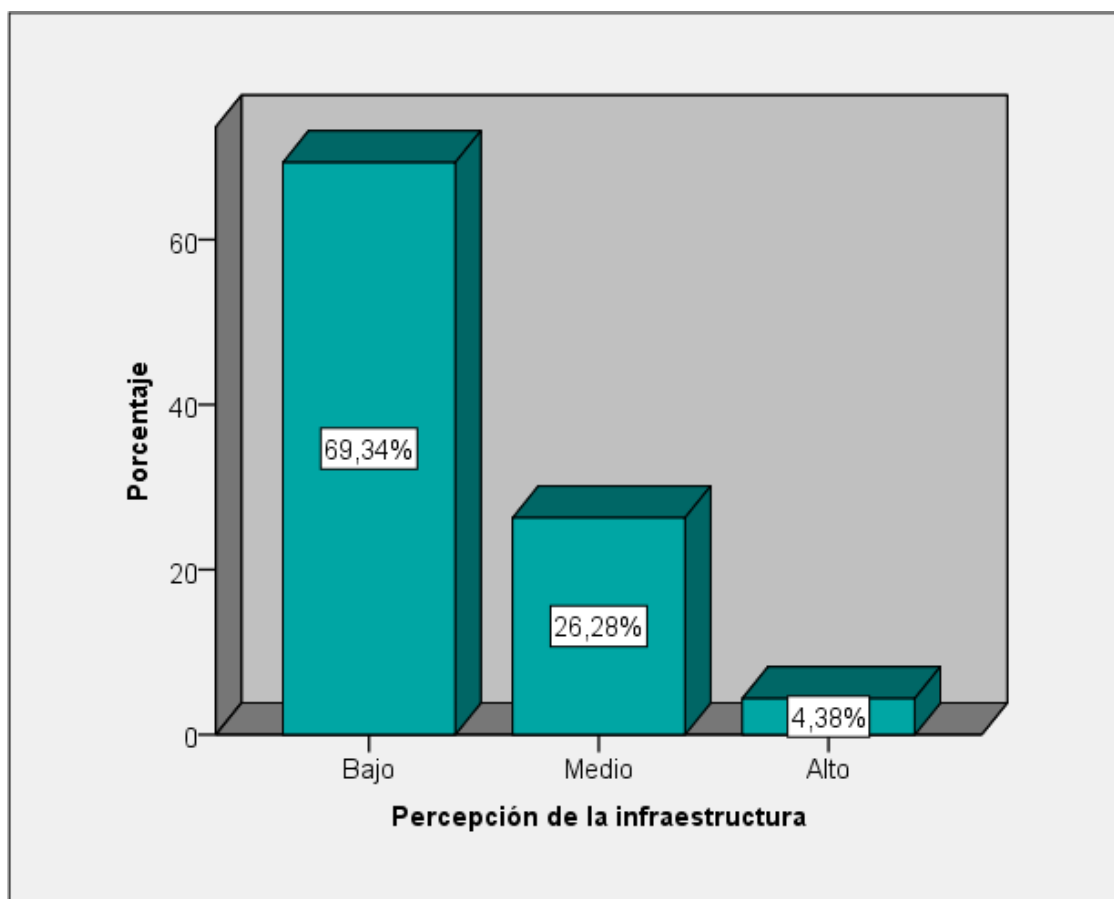
Dimensión 3. Percepción de la infraestructura

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	95	69,3	69,3	69,3
Medio	36	26,3	26,3	95,6
Alto	6	4,4	4,4	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 15

Dimensión 3. Percepción de la infraestructura



Nota. Tabla 18.

Análisis y descripción

En la tabla 18 y figura 15, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre Calidad del Servicio”, respecto a la dimensión 3 “Percepción de la infraestructura”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 95 (69,3%) manifiestan que el nivel de percepción de la infraestructura es bajo; 36 (26,3%) nivel medio; y 6 (4,4%) manifiestan que el nivel de percepción de la infraestructura es alto.

Como se puede observar, se concluye que la gran mayoría de los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, manifiestan que el nivel de percepción que tienen de la infraestructura es bajo con 69,3%. Lo que demuestra que las empresas no presentan una adecuada infraestructura o simplemente que no cumplen con los estándares normados.

C. Resultado global de la variable

Tabla 19

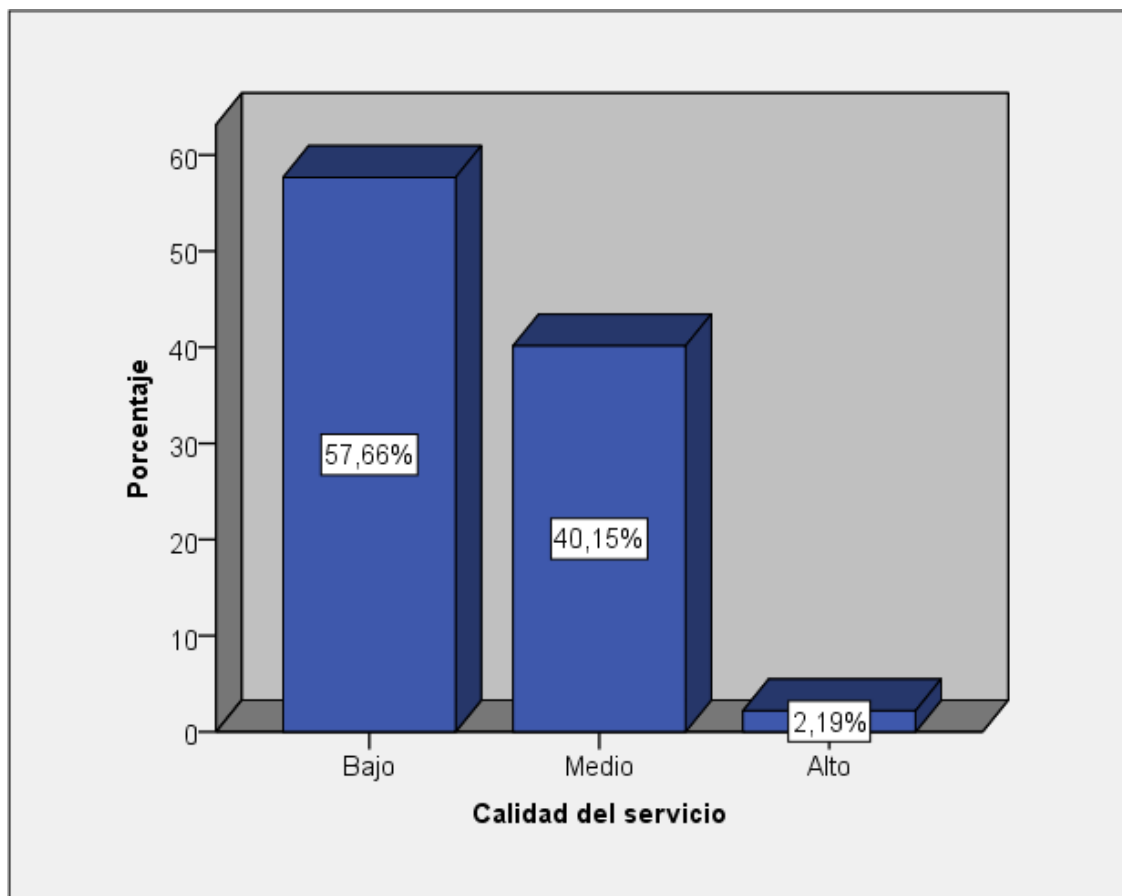
Variable 2. Calidad del Servicio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	79	57,7	57,7	57,7
Medio	55	40,1	40,1	97,8
Alto	3	2,2	2,2	100,0
Total	137	100,0	100,0	

Nota: resultados de la encuesta sobre Protección de Condiciones Laborales.

Figura 16

Variable 2. Calidad del Servicio



Nota. Tabla 19.

Análisis y descripción

En la tabla 19 y figura 16, se presentan los resultados de la “Encuesta sobre Calidad del Servicio”, aplicada a los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.

De 137 que representa el 100% de encuestados: 79 (57,7%) manifiestan que el nivel de la calidad del servicio es bajo; 55 (40,1%) nivel medio; y 3 (2,2%) manifiestan que el nivel de la calidad del servicio es alto.

Claramente se puede concluir, que la mayoría de los usuarios de las empresas de transporte de servicio urbano en la ciudad de Tacna, manifiestan que el nivel de la calidad del servicio es bajo con 57,7%. Lo que demuestra que las empresas no están brindando una buena calidad del servicio a sus usuarios.

4.3. PRUEBAS ESTADÍSTICAS- COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 20

Prueba de Normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov de las puntuaciones de las variables de investigación.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Protección Legal de las Condiciones Laborales	,126	107	,000	,920	107	,000
Calidad del Servicio	,101	137	,002	,956	137	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaborado según los resultados de los instrumentos aplicados.

En la tabla 20 se realiza la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov para las puntuaciones de las variables Protección Legal de las Condiciones Laborales y Calidad del Servicio, con una muestra de 107 conductores y ayudantes, y 137 usuarios respectivamente.

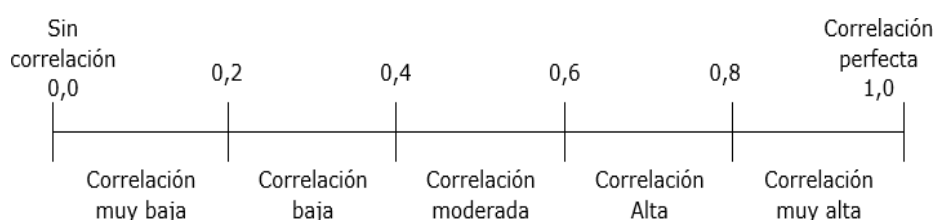
La prueba de normalidad para la variable Protección Legal de las Condiciones Laborales arroja un valor Sig.=0,000 el cual es menor a 0,05, por lo que se concluye que las puntuaciones no presentan normalidad. Para la variable Calidad del Servicio, el valor Sig.= 0,002 es menor a 0,05, por lo que también se concluye que las puntuaciones no presentan normalidad.

Se concluye que en las puntuaciones de las variables, no presentan normalidad. Por lo tanto, es pertinente utilizar el coeficiente de correlación de Rho Spearman para el análisis correlacional

4.3.2. Correlaciones

Como medida estadística, el coeficiente de correlación cuantifica la relación entre dos variables. Su valor varía entre -1 a 1. Los valores con signo negativo, indica correlación negativa o indirecta que se asocia a un diagrama de dispersión descendente; en cambio los valores con signo positivo, indica correlación positiva o directa que se asocia a un diagrama de dispersión ascendente. El valor cero, indica correlación nula.

Según sea el valor, se puede interpretar mediante la siguiente escala:



A. Prueba estadística y contraste de la primera hipótesis específica

Existe relación significativa entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

Para comprobar la primera hipótesis específica, es necesario formular los siguientes pasos:

Paso 1: Redacción de las hipótesis estadísticas:

HE₀: No existe relación significativa entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios.

HE₁: Existe relación significativa entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios

Paso 2: Diseño de la prueba

Prueba bilateral

Nivel alfa $\alpha = 0,05$

Test de prueba: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman



Se rechaza la hipótesis nula si la el valor Sig. < 0,05

Paso 3: Cálculo estadístico de correlación

Tabla 21

Correlación entre la dimensión Remuneración y la variable "Calidad del Servicio"

Correlaciones			Dim 1 Remuneración	Var 2 Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Dim 1	Coefficiente de correlación	1,000	0,448**
	Remuneración	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	107	107
	Var 2	Coefficiente de correlación	0,448**	1,000
	Calidad del Servicio	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	107	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El coeficiente de correlación para “Remuneración” y “Calidad del Servicio” según $Rho = 0,448$ y el valor $Sig.= 0,000$, nos indican que existe correlación moderada, la relación es significativa y además es directa.

Paso 4: Decisión y conclusión

Como el valor de la correlación de Rho de Spearman es $0,448$ y el valor significativo es $0,000$ menor a $0,05$, entonces se decide rechazar la hipótesis nula y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna.

Se concluye que la dimensión “Remuneración” se relacionan significativamente con la variable “Calidad del Servicio”, además es una relación directa y positiva, con un nivel de confianza de 95% .

B. Prueba estadística y contraste de la segunda hipótesis específica

Existe relación significativa entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

Para comprobar la segunda hipótesis específica, es necesario formular los siguientes pasos:

Paso 1: Redacción de las hipótesis estadísticas:

HE_0 : No existe relación significativa entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios.

HE_1 : Existe relación significativa entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios.

Paso 2: Diseño de prueba

Prueba bilateral

Nivel alfa $\alpha = 0,05$

Test de prueba: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman



Se rechaza la hipótesis nula si la el valor Sig. < 0,05

Paso 3: Cálculo estadístico

Tabla 22

Correlación entre la dimensión “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” y la variable “Calidad del Servicio”

Correlaciones		Dim 2 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Var 2 Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Dim 2	Coefficiente de correlación	1,000
	Gestión de la	Sig. (bilateral)	0,663**
	Seguridad y	N	107
	Salud en el		107
	Var 2	Coefficiente de correlación	0,663**
	Calidad del	Sig. (bilateral)	0,000
	Servicio	N	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El coeficiente de correlación para “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” y “Calidad del Servicio” según $Rho = 0,663$ y el valor $Sig. = 0,000$, nos indican que existe correlación alta, la relación es significativa y además es directa.

Paso 4: Decisión y conclusión

Como el valor de la correlación de Rho de Spearman es $0,663$ y el valor significativo es $0,000$ menor a $0,05$, entonces se decide rechazar la hipótesis nula y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna.

Se concluye que la dimensión “Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” se relacionan significativamente con la variable “Calidad del Servicio”, además es una relación directa y positiva, con un nivel de confianza de 95% .

C. Prueba estadística y contraste de la tercera hipótesis específica

Existe relación significativa entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

Para comprobar la tercera hipótesis específica, es necesario formular los siguientes pasos:

Paso 1: Redacción de las hipótesis estadísticas:

HE_0 : No existe relación significativa entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios.

HE_1 : Existe relación significativa entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios.

Paso 2: Diseño de prueba

Prueba bilateral

Nivel alfa $\alpha = 0,05$

Test de prueba: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman



Se rechaza la hipótesis nula si la el valor Sig. $< 0,05$

Paso 3: Cálculo estadístico

Tabla 23

Correlación entre la dimensión "Obligaciones del Empleador" y la variable "Calidad del Servicio"

Correlaciones		Dim 3 Obligaciones del Empleador	Var 2 Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Dim 3	1,000	0,532**
	Obligaciones del Empleador	.	0,000
		N	107
Rho de Spearman	Var 2	0,532**	1,000
	Calidad del Servicio	0,000	.
		N	107

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El coeficiente de correlación para “Obligaciones del Empleador” y “Calidad del Servicio” según $Rho = 0,532$ y el valor $Sig. = 0,000$, nos indican que existe correlación moderada, la relación es significativa y además es directa.

Paso 4: Decisión y conclusión

Como el valor de la correlación de Rho de Spearman es 0,532 y el valor significativo es 0,000 menor a 0,05, entonces decidimos rechazar la hipótesis nula, consecuentemente aceptar la hipótesis alternativa.

Por consiguiente, la dimensión “Obligaciones del empleador” se relacionan significativamente con la variable “Calidad del Servicio”, además es una relación directa y positiva, con un nivel de confianza de 95%.

D. Prueba estadística y contraste de la hipótesis general

Existe relación significativa entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.

Para comprobar la hipótesis general, es necesario realizar la secuencia de los siguientes pasos:

Paso 1: Redacción de las hipótesis estadísticas:

HE_0 : No existe relación significativa entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios.

HE_1 : Existe relación significativa entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios.

Paso 2: Diseño de prueba

Prueba bilateral

Nivel alfa $\alpha = 0,05$

Test de prueba: Coeficiente de Correlación Rho de Spearman



Se rechaza la hipótesis nula si el valor Sig. $< 0,05$

Paso 3: Cálculo estadístico

Tabla 24

Correlación entre “Protección Legal de las Condiciones Laborales” y “Calidad del Servicio”

Correlaciones		Var 1 Protección Legal de las Condiciones Laborales	Var 2 Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Var 1	Coefficiente de correlación	1,000
	Protección Legal de las Condiciones Laborales	Sig. (bilateral)	0,828**
		N	107
			107
	Var 2	Coefficiente de correlación	0,828**
	Calidad del Servicio	Sig. (bilateral)	1,000
		N	107
			137

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El coeficiente de correlación para “Protección Legal de las Condiciones Laborales” y “Calidad del Servicio” según $Rho = 0,828$ y el valor $Sig. = 0,000$, nos indican que existe correlación muy alta, la relación es significativa y además es directa.

Paso 4: Decisión y conclusión

Como el valor de la correlación de Rho de Spearman es $0,828$ y el valor significativo es $0,000$ menor a $0,05$, entonces se decide rechazar la hipótesis nula y en consecuencia aceptar la hipótesis alternativa.

En consecuencia, la variable “Protección Legal de las Condiciones Laborales” se relacionan significativamente con la variable “Calidad del Servicio”, además es una relación directa y positiva, a un nivel de confianza de 95% .

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERA. Con la presente investigación se comprobó que efectivamente existe relación significativa entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021, tal como se muestra en la tabla 21, donde el coeficiente de Rho de Spearman es 0,448 y el sig. es 0,000 menor a 0,05.

SEGUNDA. También se llegó a concluir que existe relación significativa entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021, tal como se muestra en la tabla 22, donde el coeficiente de Rho de Spearman es 0,663 y el sig. es 0,000 menor a 0,05.

TERCERA. Se demostró que existe relación significativa entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021, así se puede visualizar en la tabla 23, donde el coeficiente de Rho de Spearman es 0,532 y el sig. es 0,000 menor a 0,05.

CUARTA. Finalmente, se demostró que efectivamente existe relación significativa entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021, dicha afirmación se puede corroborar con la tabla 24, donde el coeficiente de Rho de Spearman es 0,828 y el sig. es 0,000 menor a 0,05.

5.2. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Al existir relación significativa entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021, hay que resaltar que dicha relación es de 0,448 cuyo resultado puede elevarse aún más, de tal manera que los conductores y cobradores puedan ser reconocidos por su labor incrementándoles sus ingresos.

SEGUNDA. También existe relación significativa entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021, es bueno resaltar que dicha relación es de 0,663 cuyo resultado puede mejorarse implementando mucho mejor la gestión de seguridad y salud ocupacional por parte de los empresarios del servicio de transporte urbano.

TERCERA. Por otro lado, las Obligaciones del Empleador y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021, cuya relación es de 0,532, lo que invita a sugerir que necesariamente se tiene que mejorar dichas obligaciones, y así se podrá mejorar aún más la calidad de servicios proporcionada a los usuarios.

CUARTA. Por último, la relación significativa existente entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021, es de 0,828, en forma general puede ser incrementada para mejorar aún más la calidad de servicios, mejorando la remuneración, gestión de seguridad y salud en el trabajo y las obligaciones del empleador.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquino, J. M., Gomes, S. E., Ribeiro, B. d., Ferreira, E. B., y Gomes, M. (2017). *Condiciones de trabajo en conductores de autobús de servicio público a fuente de riesgo*. [Tesis de licenciatura, Universidade de Pernambuco y Universidade Federal de Santa Maria]. Recuperado el 13 de diciembre de 2022
- Asenjo, K. D. (2021). *Influencia de las Condiciones Laborales en la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la Empresa Inversiones MUYA SAC- 2021*. Pimentel: [Tesis de maestría, Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán]. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8995/Asenjo%20Salazar%20Kiara%20Daniela.pdf?sequence=1> y [isAllowed=y](#)
- Davis, K., y Newtrons, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (10 ed.). México: McGraw-Hill.
- Decreto Ley 728. *Ley de Productividad y Competitividad Laboral*. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf).
- Decreto Supremo N° 009-2005-TR, (29-09-2005) *Normas de seguridad y salud en el trabajo*. Artículo III del título Preliminar y artículos 5°, 15°, 37°, 45°, 46°, 47°, 48°, 49°, 50°, 51°, 52°, y 61°, Perú.
- Delgado, D. L. (2012) *Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en*

España, Departamento de Ciencias Sanitarias y Médico Sociales de la Universidad de Alcalá, España.

Delgado, D. L. (2013). *Riesgos derivados de las condiciones de trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España*. [Tesis de maestría, Universidad de Alcalá]. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=80412>

Dubrin, A. J. (2000). *Fundamentos de Administración*. México. Editorial Thompson.

Ducci, M. (1997). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Göbel, M., Springer, J. y Scherff, J. (1998) *Tensiones de conductores de autobuses de corto recorrido: Psicofisiología como un diseño orientado al método para el análisis ergonómico*. Citado por Chaparro, P. (2001) *Condiciones de Trabajo y Salud en Conductores de una Empresa de Transporte Público Urbano*. Bogotá D.C.

Gómez-Mejía, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Prentice Hall.

Grande, E. I. (2005). *Marketing de los Servicios*. Madrid: ESJC Editorial.

Grönroos, C. (1994). *Un Modelo de Calidad de Servicio y sus Implicaciones en el Marketing*.

Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. A la conquista del cliente. Madrid: Edigrafos S.A.

- Iparraguirre, D. A. (2016) *La calidad de servicio de los Agentes MultiRed y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la región Tacna, año 2015*. Universidad Privada de Tacna. Recuperado el 12 de setiembre de 2019 de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/82/1/iparraguirre-jimenez-diego.pdf>
- Mallma, A., Rivera, K., Rodas, K. y Farro, G. (2013) *Condiciones laborales y comportamiento en salud de los conductores de una empresa de transporte público del cono norte de Lima*. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/reh/v6n2/a8.pdf>
- Ministerio de Trabajo (2016). *Compendio de normas sobre Legislación Laboral del Régimen Privado* (Actualizado hasta el 31 de marzo del 2016). Perú.
- Perú (2006). *Ley General del Trabajo. Texto legal*. Recuperado el 12 de setiembre de 2019, de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2006/trabajo/Leygeneral/texto.pdf>
- Perú, (1997) *Ley de productividad y Competitividad Laboral*. (LPCL) Texto Único ordenado del decreto Legislativo N° 728.
- Robles, M. Y. (2018). *Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Las Begonias-Tacna 2018*. Tacna: [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
- Sánchez, M. J. (2004). *Estudio de las condiciones de trabajo de los conductores de vehículos de carga en Colombia para proponer mejoras en los puestos de trabajo*. Facultad de Ingeniería de la Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Sandoval, A., y Johnson, L. (2014). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán*. 2012.

- Scheinsohn, D. (2001). *Comunicación estratégica, management y fundamentos de la imagen corporativa*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Torres, J. G., y Escobar, L. I. (2017). *Diagnóstico del tránsito y alternativas de solución de las principales vías del centro urbano de Tacna*. Tacna: [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3161>
- UCSP. (2021). *Calidad de servicio: factor clave de competitividad*. Lima: [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de San Pablo]. Recuperado el 27 de noviembre de 2022, de <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>.
- Unión General de Trabajadores – UGT (2007) *Prevención de riesgos laborales: Condiciones de trabajo*, Madrid, Vol. (42), 56-69.
- Universidad Interamericana para el Desarrollo (s.f.) *Condiciones laborales en derecho del trabajo*. Sesión 11 de Licenciatura en Derecho. México.
- Valdez, E. P. (2018). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Público Urbano en la Provincia del Cusco*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Recuperado el 27 de noviembre de 2022, de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ_SACA_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE PROTECCIÓN DE CONDICIONES LABORALES

Para mayor claridad sobre la elaboración del instrumento, se siguieron los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

“Condiciones Laborales”

PASO 2: ESTABLECIMIENTO DE LA DIMENSIÓN DE LA VARIABLE

Variable	Dimensiones
Protección de Condiciones Laborales	Remuneración Gestión de la seguridad y salud en el trabajo Obligaciones del Empleador

PASO 3: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA DIMENSIÓN

Dimensiones	Conceptos
Remuneración	Constituye remuneración para todo efecto legal el integro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o e especies cualquiera sea la forma o denominación que tenga, siempre que sean de su libre disposición. Las sumas de dinero que se entreguen al trabajador directamente en calidad de alimentación principal, como desayuno, almuerzo o refrigerio que lo sustituya o cena, tiene naturaleza remunerativa (Ley de productividad y Competitividad Laboral)
Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	En adelante el Sistema, debe ser implementado por el empleador, el mismo tiene un papel preventivo, debe garantizar la compensación y reparación de los daños sufridos por el trabajo en caso de accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales, y debe establecer los procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laboral por discapacidad temporal o permanente. (Artículo 5º, D.S. N° 009-2005-TR, 29-09-2005).
Obligaciones del Empleador	Referido al liderazgo, política de seguridad y salud, competencias personales, información sobre riesgos, capacidad, agentes dañinos, planificación, evaluación contraste de riesgos, precauciones con maquinarias, etc. que el empleador debería tener. Lo que redundaría en la seguridad y salud de los empleados, perfeccionamiento de los niveles de protección y adopción de medidas de prevención de los riesgos. El empleador, entre otras, tiene la obligación de: a) Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el desempeño de todos los aspectos relacionados con su labor. b) Desarrollar acciones permanentes con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes. c) Identificar las modificaciones que puedan darse en las condiciones de trabajo y disponer lo necesario para la adopción de medidas de prevención de los riesgos laborales.

PASO 4: ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores
Protección de Condiciones Laborales	Remuneración	Lo que percibe por sus servicios.
		Libre disposición.
		Alimentación principal.
	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Sistema implementado por el empleador.
		Garantía de compensación y reparación de daños.
		Procedimientos para la rehabilitación integral.
	Obligaciones del Empleador	Seguridad y salud de los trabajadores
		Perfeccionamiento de los niveles de protección.
		Adopción de medidas de prevención de los riesgos.

PASO 5: PORCENTAJE POR DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	% por dimensión
Protección de Condiciones Laborales	Remuneración	Lo que percibe por sus servicios.	33,3%
		Libre disposición.	
		Alimentación principal.	
	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Sistema implementado por el empleador.	33,3%
		Garantía de compensación y reparación de daños.	
		Procedimientos para la rehabilitación integral.	
	Obligaciones del Empleador	Seguridad y salud de los trabajadores	33,3%
		Perfeccionamiento de los niveles de protección.	
		Adopción de medidas de prevención de los riesgos.	

PASO 6: TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	%	Nº Ítem	Indicadores	% por ind.	Nº de ítems
Protección de Condiciones Laborales	Remuneración	33,3 %	3	Lo que percibe por sus servicios	11,1 %	1
				Libre disposición	11,1 %	1
				Alimentación principal	11,1 %	1

	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	33,3 %	3	Sistema implementado por el empleador	11,1 %	1
				Garantía de compensación y reparación de daños	11,1 %	1
				Procedimientos para la rehabilitación integral	11,1 %	1
	Obligaciones del Empleador.	33,3 %	3	Seguridad y salud de los trabajadores	11,1 %	1
				Perfeccionamiento de los niveles de protección	11,1 %	1
				Adopción de medidas de prevención de los riesgos	11,1 %	1

PASO 7: ELABORACIÓN DE ITEMS POR CADA INDICADOR

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas
Protección de Condiciones Laborales	Remuneración	Lo que percibe por sus servicios	Estoy de acuerdo con la cantidad de sueldo que percibo mensualmente y además está acorde con el decreto supremo N° 007-2002-TR.
		Libre disposición	El dinero que recibo, lo puedo utilizar libremente y la empresa no me pide que pague derecho alguno (cuotas para alguna actividad).
		Alimentación principal	La empresa, fuera del pago diario, nos entrega dinero para nuestra alimentación principal, (desayuno, almuerzo y cena). y por horas extra según el Convenio 01 (1919).
	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Sistema implementado por el empleador	El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es implementado por el empleador con la finalidad de proteger a los empleados (conductores y cobradores) según Ley N° 26790.
		Garantía de compensación y reparación de daños	En el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo están contempladas las garantías de compensación y reparación de daños.
		Procedimientos para la rehabilitación integral	Existen procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laboral por discapacidad temporal o permanente.
	Obligaciones del Empleador	Seguridad y salud de los trabajadores	El empleador ejerce un firme liderazgo y manifiesta su respaldo en materia de seguridad y salud en el trabajo.
		Perfeccionamiento de los niveles de protección	Se está perfeccionando permanentemente los niveles de protección que requieren las unidades de transporte a favor del empleado (conductores y cobradores) y usuarios.
		Adopción de medidas de prevención de los riesgos	En la empresa, se pueden adoptar perfectamente las medidas de prevención de riesgos para evitar accidentes en el trabajo.

ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En base a lo indicado anteriormente a continuación se elabora el cuestionario sobre “Protección Legal de las Condiciones Laborales”. Donde además se incluyen preguntas de datos generales.

**ENCUESTA SOBRE
“PROTECCIÓN LEGAL DE LAS CONDICIONES LABORALES”**

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Protección Legal de las Condiciones Laborales de los empleados (conductores y cobradores). Cabe indicar que la encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Datos generales

1. Indique la labor que realiza en la empresa de transporte donde labora. Encierre en un círculo su respuesta.
 - a) Conductor
 - b) Ayudante cobrador
2. Años que viene laborando en la empresa de transporte.
 - a) 0 – 5 años
 - b) 6 – 10 años
 - c) 11 – 15 años
 - d) 16 años a más
3. Lugar de procedencia (región de origen)
 - a) Tacna
 - b) Puno
 - c) Arequipa
 - d) Otro
4. Soy consciente de las normas que protegen mi condición laboral
 - a) Si
 - b) No

Datos de la variable “Protección Legal de las Condiciones Laborales”

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas. Responda marcando con un aspa en el casillero correspondiente la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 5) Totalmente de acuerdo. 4) De acuerdo. 3) No sabe/No opina.
2) En desacuerdo 1) Totalmente en desacuerdo

N°	Items	Respuesta				
1	Estoy de acuerdo con la cantidad de sueldo que percibo mensualmente y además está acorde con el D.S. N° 007-2002-TR.	1	2	3	4	5
2	El dinero que recibo, lo puedo utilizar libremente y la empresa no me pide que pague derecho alguno (cuotas para alguna actividad).	1	2	3	4	5
3	La empresa, fuera del pago diario, nos entrega dinero para nuestra alimentación principal, (desayuno, almuerzo y cena) y por horas extra según el Convenio 01 (1919)	1	2	3	4	5
4	El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo es implementado por el empleador con la finalidad de proteger a los empleados (conductores y cobradores) según Ley N° 26790.	1	2	3	4	5
5	En el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo están contempladas las garantías de compensación y reparación de daños.	1	2	3	4	5
6	Existen procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laboral por discapacidad temporal o permanente.	1	2	3	4	5
7	El empleador ejerce un firme liderazgo y manifiesta su respaldo en materia de seguridad y salud en el trabajo.	1	2	3	4	5
8	Se está perfeccionando permanente-mente los niveles de protección que requieren las unidades de transporte a favor del empleado (conductores y cobradores) y usuarios.	1	2	3	4	5
9	En la empresa, se pueden adoptar perfectamente las medidas de prevención de riesgos para evitar accidentes en el trabajo.	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración...!

ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Para mayor claridad sobre la elaboración del instrumento, se siguieron los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLE

“Calidad del Servicio”

PASO 2: ESTABLECIMIENTO DE LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Variable	Dimensiones
Calidad del Servicio	Satisfacción del cliente Eficiencia por los servicios Percepción de la infraestructura

PASO 3: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES

Dimensiones	Conceptos
Satisfacción del cliente	Es uno de los factores clave para alcanzar el éxito en cualquier organización. Al adquirir el servicio, los clientes experimentan ésta satisfacción, se produce cuando el producto coincide con las expectativas de los clientes.
Eficiencia por los servicios	El uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Es la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas y ofrecidas con el mínimo de recursos disponibles y en un tiempo determinado, logrando su optimización.
Percepción de la infraestructura	Es la base material, el conjunto de elementos o servicios que son necesarios para que la organización pueda funcionar, una infraestructura debe brindar todas las facilidades, beneficios para que los usuarios puedan usar exitosamente el medio.

PASO 4: ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES DE CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores
Calidad del Servicio	Satisfacción del cliente	Confiabilidad en empresa
		Capacidad de atención
		Nivel de empatía
	Eficiencia por los servicios	Uso racional de los medios
		Objetivos y metas ofrecidos
		Tiempo programado
	Percepción de la infraestructura	Capacidad para el servicio
		Unidades en perfecto estado
		Infraestructura adecuada para brindar el servicio

PASO 5: PORCENTAJE POR CADA DIMENSIÓN

Variable	Dimensiones	Indicadores	% por dimensión
Calidad del Servicio	Satisfacción del cliente	Confiabilidad en empresa	33,3%
		Capacidad de atención	
		Nivel de empatía	
	Eficiencia por los servicios	Uso racional de los medios	33,3%
		Objetivos y metas ofrecidos	
		Tiempo programado	
	Percepción de la infraestructura	Capacidad para el servicio	33,3%
		Unidades en perfecto estado	
		Infraestructura adecuada para brindar el servicio	

PASO 6: TABLA DE ESPECIFICACIONES PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	%	Nº Ítem	Indicadores	% por ind.	Nº de ítems
Calidad del Servicio	Satisfacción del cliente	33,3 %	3	Confiabilidad en empresa	11,1%	1
				Capacidad de atención	11,1%	1
				Nivel de empatía	11,1%	1
	Eficiencia por los servicios	33,3 %	3	Uso racional de los medios	11,1%	1
				Objetivos y metas ofrecidos	11,1%	1
				Tiempo programado	11,1%	1
	Percepción de la infraestructura	33,3 %	3	Capacidad para el servicio	11,1%	1
				Unidades en perfecto estado	11,1%	1
				Infraestructura adecuada para brindar el servicio	11,1%	1

PASO 7: ELABORACIÓN DE ITEMS POR CADA INDICADOR

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Calidad del Servicio	Satisfacción del cliente	Confiabilidad en empresa	Confío plenamente en la empresa de transporte, gracias a ella puedo llegar fácilmente a mi destino y sin problemas.
		Capacidad de atención	Cuando tomo una unidad de transporte público, normalmente recibo una atención adecuada tanto por el cobrador como el conductor.
		Nivel de empatía	Desde cuando abordo un vehículo de transporte, percibo que el conductor y el cobrador se ponen en mi lugar, lo que me invita hacer lo mismo.
	Eficiencia por los servicios	Uso racional de los medios	El vehículo como medio de transporte, está equipado con lo necesario para brindar un buen servicio a los usuarios.
		Objetivos y metas ofrecidos	Me siento satisfecho cuando recibo el servicio del transporte urbano ya que cumple con los objetivos y metas ofrecidas.
		Tiempo programado	Observo que el tiempo programado por las unidades de transporte es el adecuado, lo que me permite llegar a mi destino con tranquilidad y sin contratiempos.
	Percepción de la infraestructura	Capacidad para el servicio	La infraestructura de las unidades vehiculares es adecuada y cumplen con la capacidad para el servicio.
		Unidades en perfecto estado	Las unidades de transporte urbano se mantienen en perfecto estado y son adecuados para los usuarios.
		Infraestructura adecuada para brindar el servicio	Al ingresar a un vehículo observo que la infraestructura brinda todas las facilidades y beneficios para que los usuarios puedan usar exitosamente el medio de transporte.

ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En base a lo indicado anteriormente a continuación se elabora el cuestionario sobre “Calidad del Servicio”. Donde además se incluyen preguntas de datos generales.

ENCUESTA SOBRE “CALIDAD DEL SERVICIO”

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Calidad del Servicio que brindan las unidades de transporte de servicio urbano. Cabe indicar que la encuesta es anónima, por favor responda con sinceridad.

Datos generales

1. Indique su edad. Encierre en un círculo su respuesta.
 - a) 12 a 17 años
 - b) 18 - 26 años
 - b) 27 - 59 años
 - c) 60 años a más
2. Con qué frecuencia al día sube a un medio de transporte público.
 - a) Sólo 2 veces (ida y vuelta)
 - b) 3 veces a más
3. Lugar de procedencia (región de origen)
 - a) Tacna
 - b) Puno
 - c) Arequipa
 - d) Otro
4. Soy consciente de la calidad de servicio que brindan las empresas de transporte.
 - a) Si
 - b) No

Datos de la variable “Calidad de Servicios”

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas. Responda marcando con un aspa en el casillero correspondiente la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 5) Totalmente de acuerdo
- 4) De acuerdo
- 3) No sabe / No opina
- 2) En desacuerdo
- 1) Totalmente en desacuerdo

N°	Items	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	Confío plenamente en la empresa de transporte, gracias a ella puedo llegar fácilmente a mi destino y sin problemas.					
2	Cuando tomo una unidad de transporte público, normalmente recibo una atención adecuada tanto por el cobrador como el conductor.					
3	Desde cuando abordo un vehículo de transporte, percibo que el conductor y el cobrador se ponen en mi lugar, lo que me invita hacer lo mismo.					
4	El vehículo como medio de transporte, está equipado con lo necesario para brindar un buen servicio a los usuarios.					
5	Me siento satisfecho cuando recibo el servicio del transporte urbano ya que cumple con los objetivos y metas ofrecidas.					
6	Observo que el tiempo programado por las unidades de transporte es el adecuado, lo que me permite llegar a mi destino con tranquilidad y sin contratiempos.					
7	La infraestructura de las unidades vehiculares es adecuada y cumplen con la capacidad para el servicio.					
8	Las unidades de transporte urbano se mantienen en perfecto estado y son adecuados para los usuarios.					
9	Al ingresar a un vehículo observo que la infraestructura brinda todas las facilidades y beneficios para que los usuarios puedan usar exitosamente el medio de transporte.					

¡Gracias por su colaboración...

ANEXO B

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS

Fiabilidad del instrumento Encuesta sobre Protección Legal de las Condiciones Laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,729	9

Fiabilidad del instrumento Encuesta sobre Calidad del Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	9

ANEXO C

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO: PROTECCIÓN LEGAL DE LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE LA CIUDAD DE TACNA, EN EL AÑO 2021.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Población y muestra	Metodología	Instrumento
<p>Problema general: ¿Qué relación existen entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación de la Protección de Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Protección Legal de las Condiciones Laborales y la Calidad de Servicios de las empresas de transporte urbano de la ciudad de Tacna, en el año 2021 .</p>	<p>Variable X₁ Condiciones Laborales</p> <p>Variable X₂ Calidad de Servicios</p>	<p>Población La población estará constituida por trabajadores y usuarios que en total suman 50460</p>	<p>Tipo Básica</p> <p>Diseño Descriptivo y Correlacional</p>	<p>Cuestionario sobre "Protección Legal de las Condiciones Laborales"</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la Remuneración de los trabajadores de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre las Obligaciones del Empleador de las empresas de transporte urbano y la Calidad de Servicios percibida por los usuarios, en la ciudad de Tacna, durante el año 2021.</p>	<p>Dimensiones Variable X₁</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Gestión de la seguridad y salud en el trabajo - Obligaciones del Empleador <p>Dimensiones Variable X₂</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Ejecución - Control 	<p>Muestra La muestra de estará constituida por 244 personas</p>	<p>Técnica de recolección de datos La encuesta</p> <p>Técnica de análisis de datos Tablas de frecuencias y figuras estadísticas</p> <p>Media aritmética y desviación estándar.</p> <p>Coefficiente de correlación de Pearson.</p>	<p>Cuestionario sobre "Calidad de Servicios"</p> <p>Otros como: Ficha de cotejo y Cuaderno de campo.</p>

