



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio de transporte urbano basado en
percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Gaytan Reyna Karina Liliana

ASESOR:

Dr. Luna Rioja Carlos Hugo

SECCION:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

PERÚ – 2019

JURADO

PAGINA DEL JURADO



Dr. Eduardo Yache Cuenca
Presidente



Mg. Miguel Angel González Otoyá Arrese
Secretario



Dr. Carlos Hugo Luna Rioja
Vocal

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso:

Por la vida y las bendiciones recibidas.

A Felipe y Mateo:

Por ser la razón de que me levante cada día esforzarme por el presente y el mañana y ser mi motivación de vida. Como en todos mis logros en este han estado presentes.

A Carlos y Sassy

Por la confianza y el respaldo brindado, a ustedes mi eterna gratitud.

Karina Liliana

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Dr. Carlos Hugo, Luna Rioja.

Por su paciencia, dedicación y quien con su amplio conocimiento me ha sabido orientar en la elaboración y culminación de la presente tesis.

Declaración de autenticidad

Yo, Karina Liliana Gaytan Reyna, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios - MBA de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado/a con DNI N.º 41848758, con la tesis titulada **Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018**, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas; por lo tanto, el presente informe de investigación no ha sido copia ni total ni en fragmento.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados no han sido falsificados ni duplicados, ni copiados; y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituyen en aportes a la realidad investigadora.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, enero de 2019



Karina Liliana Gaytan Reyna
DNI 41848758

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Atendiendo al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, presento a su consideración este trabajo de investigación titulado: **Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018**, con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en Administración de Negocios.

La investigación, se ha centrado rigurosamente en los cánones impuestos por la metodología de investigación científica, esperando cumplir con los requisitos para su aprobación. La investigación incluye una primera parte donde se describe el problema de la calidad del servicio de transporte urbano, dentro de esta se consideran a cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, las cuales se midieron a través de una encuesta de percepción, con una confiabilidad en la escala de Cronbach de 0.862.

Se continúa, con la aplicación del instrumento, se presenta, se describe y se discute los resultados sustentado en otros estudios donde se investiga la problemática descrita. Por último, se finaliza con las conclusiones más notables definidos por los resultados del análisis, se presenta diferentes aportaciones, así como algunas líneas de investigación que se recomiendan a futuro.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado recibo vuestros aportes y sugerencias para seguir mejorando el presente trabajo de investigación, así como la comprensión ante errores involuntarios que sabré enmendar.

Atte; Br. **Karina Liliana Gaytan Reyna**

INDICE

JURADO DE TESIS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Declaración de autenticidad	iv
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teoría relacionada al tema.....	21
1.3.1. Calidad de servicio.....	21
1.3.1.1. Complejidad del concepto de calidad.	21
1.3.1.2. Percepciones.....	22
1.3.1.3. Modelos de medición de la calidad.....	23
1.3.1.4. Dimensiones SERVQUAL	28
1.3.2. Servicio de transporte urbano	29
1.3.2.1. Tendencias a nivel mundial.	29
1.3.2.2. Diagnostico del sistema de transporte publico actual.....	34
1.4. Formulación del problema.....	37
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	38
II. METODO.....	39
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, operacionalización.....	39

2.2.1. Variables	40
2.2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Población y Muestra.....	43
2.3.1. Población muestral:.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	44
2.4.1. Técnicas.....	44
2.4.2. Instrumentos	44
2.4.3. Validación.....	45
2.4.4. Confiabilidad	45
2.5. Métodos de análisis de datos.....	47
2.6. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSION.....	52
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Calidad del servicio de transporte urbano.	40
Tabla 2	Ficha técnica	42
Tabla 3	Nivel de elementos tangibles del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.	48
Tabla 4	Nivel de fiabilidad del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.	48
Tabla 5	Nivel de Capacidad de respuesta del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.	49
Tabla 6	Nivel de Seguridad del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.	50
Tabla 7	Nivel de Empatía del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.	50
Tabla 8	Nivel de la variable Calidad de Servicio del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.	51
Tabla 9	Instrumento de recolección de datos de la variable: Calidad de servicio.	59

RESUMEN

El objetivo de este estudio es averiguar la calidad del servicio de autobuses urbanos basados en las percepciones de los usuarios y los resultados de este estudio muestran que las percepciones de los pasajeros son importantes para estimar la calidad del servicio.

Para recoger los datos de las percepciones de los pasajeros, se utilizó una encuesta en la que se pidió a los encuestados que valoraran algunos atributos cualitativos del servicio de autobuses urbanos de acuerdo a las percepciones mínimas del servicio.

Los datos fueron analizados por una combinación de técnicas estadísticas que comprenden análisis descriptivos. A partir de estos análisis se dedujeron cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía los cuales se han extraído junto con sus valores percibidos.

Usando las técnicas estadísticas, se ha establecido una escala para conocer el nivel de servicio del transporte de autobús de Trujillo. El rango de esta escala varía de 1 a 5 que representa la mejor o peor calidad del servicio.

Se encontró que la seguridad, la comodidad y la capacidad de respuesta caen dentro del grupo más valorado por los usuarios. Con base en los resultados del estudio, se hicieron algunas recomendaciones para mejorar la calidad del servicio de autobuses.

Palabras claves:

Calidad de servicio, percepciones.

ABSTRACT

The objective of this study is to find out the quality of the service of urban buses based on the perceptions of the users and the results of this study show that the perceptions of the passengers are important to estimate the quality of the service.

To collect data on passenger perceptions, a survey was used in which respondents were asked to assess some qualitative attributes of the urban bus service according to the minimum perceptions of the service.

The data was analyzed by a combination of statistical techniques that include descriptive analysis. From these analyzes, five dimensions were deduced: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy which have been extracted together with their perceived values.

Using statistical techniques, a scale has been established to know the service level of the Trujillo bus transport. The range of this scale varies from 1 to 5, which represents the best or worst quality of the service.

We found that security, comfort and responsiveness fall within the group most valued by users. Based on the results of the study, some recommendations were made to improve the quality of the bus service.

Keywords:

Quality of service, perceptions.

I. INTRODUCCION

A lo largo de los años, se han establecido muchas medidas para medir el valor del servicio, que difieren en términos de conceptos y adecuación para los segmentos en los que se utilizan. En particular, el instrumento que toma en cuenta las percepciones de los usuarios se convierte en una referencia válida de muchas alternativas. También está diseñado como una alternativa para los desarrolladores de modelos de calidad de servicios (Taylor, 1992, Teas, 1993, Dabholkar, P., Shepherd, C. y Thorpe, D., 2000, Torres, 2010). Que a menudo alienta sus opiniones sobre este tema de con consejos para mejorar, sugerir, ajustar o extender, como se mostrará anteriormente en este estudio.

Sin embargo, la documentación científica encontrada en Perú era relativamente pequeña para demostrar la magnitud del trabajo, especialmente en el servicio de transporte urbano, un sector que es muy necesario y utilizado para la comunicación y la transferencia.

Esto se refleja en un nuevo informe del INEI (2017), que indica que el 4.97% del PIB interno pertenece al sector transporte, el mismo que aumentó un 3.13% en el primer trimestre de 2016 en comparación con junio del año pasado.

Después de examinar estos temas, se decide realizar una investigación sobre la calidad de servicio basado en las percepciones de los usuarios de transporte urbano en la ciudad de Trujillo. De esta manera, se presentó un documento que, para garantizar la importancia de este sector, podría utilizarse para conocer la realidad del sector y ser aplicado a otras regiones del país.

1.1 Realidad problemática

La mejora de la calidad es una estrategia de negocios que aumenta el valor de un servicio y lo distingue de sus competidores. En la actualidad, las investigaciones sobre tema realizadas en el área del transporte demuestra el importante papel que desempeñan los usuarios en la evaluación del rendimiento del servicio, y han resaltado la subjetividad de su percepción.

Si bien a veces puede parecer extraño, las empresas y sus gerentes deben tener en cuenta las preferencias de los usuarios es decir evaluar sus propuestas teniendo en cuenta las opiniones de los proveedores de servicios y los clientes

para medir las discrepancias entre las expectativas de los usuarios y los objetivos de las agencias de transporte.

La demanda tiene una conexión directa con la calidad percibida, y esta relación ha motivado el desarrollo de muchas investigaciones aplicadas, tales como: Por ejemplo, varios estudios en el sector del transporte con el objetivo de incentivar a las empresas a mejorar su desempeño y penalizar a quienes no brindan un servicio de calidad. Evidentemente hay un dilema sobre si existe o no una mejora en el rendimiento o tendría un efecto directo e inmediato en el aumento de la demanda. Friman (2004) declaró que el nivel de satisfacción que sienten los usuarios debido a mejoras en el servicio no puede levantarse sin fin y que, por lo tanto, deben tener un límite. Al observar cómo cambió la percepción del usuario con mejoras introducidas en el sistema, se dieron cuenta de que los usuarios no siempre perciben estos cambios como una cosa positiva o no siempre influyen sus niveles de satisfacción.

Esto conduce a la comprensión de que es importante saber cómo se comportan los usuarios y cómo sus niveles de satisfacción pueden estar influenciados o no por los cambios realizados en el sistema.

En Perú, alrededor del 79% de la población vive en áreas urbanas. Es probable que este indicador aumente en un 6% para 2025 (Instituto Nacional de Estadística y Tecnología de la Información). Este crecimiento de la población en las zonas urbanas se ha manifestado en una mayor demanda de infraestructura de transporte, lo que ha llevado a un mayor uso de vehículos que conduce a la congestión. La flota de automóviles en Perú ha aumentado un 63% en los últimos 10 años para satisfacer la creciente demanda de medios de transporte. La concentración máxima de los vehículos de motor en las ciudades se está convirtiendo en un problema fundamental en el sector transporte, Alrededor del 53% de los vehículos registrados en Perú solo se utilizan en ciudades.

Este aumento en el número de vehículos motorizados en las ciudades también ha llevado a un aumento en el impacto ambiental. En Perú, las emisiones de CO₂ aumentaron en 4,355 kilogramos de toneladas en 2017, 8.16% en comparación con 2016, y las emisiones de CO₂ en 2017 fueron de 57,693 kilos. Esto convierte a Perú en el 132 ° país en el ranking de países para emisiones de CO₂, que consta

de 186 países en los que se clasifican los países con menor cantidad de contaminantes; De esta cifra, el 84,5% fue gastado por el sector del transporte.

La participación del transporte público en el área urbana, en donde están considerados el traslado en camioneta rural, minibús, autobús, moto-taxi, taxi y recolección de automóviles, notan el 81.0% del total de los viajes motorizados. Alto en comparación con otros países latinoamericanos. En Bolivia, el transporte público está involucrado con el 57% de los viajes motorizados, y en Chile con el 36.5%, estas enormes cantidades de vehículos motorizados son responsables de la saturación excesiva del transporte público en las distintas ciudades del país, lo que conduce a una gran congestión de vehículos.

Con el aumento de los ingresos y la necesidad de movilidad, el número de vehículos privados en el país está aumentando rápidamente. Según los datos más recientes, las ventas de vehículos privados aumentaron un 9,23% en abril y marzo de 2017 en comparación con el mismo período del año pasado y las ventas de vehículos comerciales solo aumentaron un 4,16%. El pronunciado crecimiento de la flota de vehículos, la falta de un sistema de transporte público de alta calidad y la falta de políticas que desalientan el transporte privado de vehículos motorizados han llevado a una vida útil más larga de una antigua flota de vehículos motorizados y una cantidad excesiva de congestión de vehículos. Otras manifestaciones del problema asociado con el transporte urbano son también el continuo aumento en el número de accidentes de vehículos, un aumento en los tiempos de viaje entre los lugares de trabajo y los hogares, y la contaminación del aire por las emisiones de gases de la flota de vehículos. Todos estos fenómenos conducen a la insatisfacción del usuario del servicio de transporte.

El transporte público tiene el potencial de reducir el número de vehículos privados en las ciudades y puede extender el servicio a la proporción de personas que no tienen vehículos privados y no tienen acceso a taxis u otro transporte informal (Nwachukwu, 2014). Por lo tanto, es necesario mejorar el transporte público para reducir la dependencia de los automóviles privados y otros medios de transporte y para reducir problemas como la congestión del tráfico, la contaminación del aire y el ruido, los problemas de estacionamiento y el consumo de combustible. (Nocera, 2011).

En Perú, los principales servicios de transporte público son las líneas de autobús, pero el número de vehículos privados y el tráfico informal está aumentando diariamente en las ciudades debido a la mala calidad del servicio de los autobuses urbanos. Por lo tanto, es muy importante mejorar la calidad del transporte de autobuses urbanos para minimizar el uso de vehículos privados. Es decir, el continuo conocimiento de los usuarios del servicio de transporte urbano permitirá comprender sus percepciones para que así se pueda entregar un servicio de alta calidad.

Un factor de satisfacción es el componente físico o los recursos materiales que los proveedores utilizan para proporcionar el servicio, así como la seguridad, la comodidad, la accesibilidad y el cumplimiento oportuno. Es bien sabido que el recurso de personal responsable de proporcionar el servicio desempeña un papel clave en la creación de la satisfacción del usuario, ya que este personal es a menudo una parte integral del servicio proporcionado. La prestación de un servicio de calidad no solo es un desafío para los operadores de transporte público que trabajan en la línea del cliente, sino también para toda la organización del sistema de transporte público.

Hay ocasiones en que las compañías de servicios no cumplen con estas expectativas, a pesar de que cuentan con información suficiente y precisa sobre las expectativas de los clientes. Esto puede deberse al hecho de que las especificaciones de calidad de los servicios no coinciden con la percepción de las expectativas de los clientes. La metodología general para desarrollar la calidad del servicio depende de las prioridades de los pasajeros (Hensher et al., 2003; Joewono et al., 2016). La tecnología basada en el usuario es una herramienta importante para evaluar la calidad del transporte público (TRB, 2003). Estos valores estándar se desarrollan sobre la base de algunos juicios de expertos sin tener en cuenta la percepción del servicio que tienen los usuarios. Por lo tanto, es la calidad del servicio desde la perspectiva de los operadores (Joewono et al., 2016) y son insuficientes para representar las percepciones de los pasajeros.

Por lo tanto, el interés de este proyecto es determinar la calidad del servicio de los autobuses urbanos en la ciudad de Trujillo en función de las percepciones de los usuarios.

1.1. Trabajos previos

A nivel internacional

Recientes estudios han correlacionado la percepción del usuario sobre el rendimiento y la calidad de las variables de servicio con sus características socioeconómicas. Techarattanased (2015) y Shaaban y Kim (2016) analizaron los servicios de taxi en Bangkok y Doha, respectivamente. El primero aplica el enfoque basado en SERVQUAL y el segundo propuso un enfoque basado en el SEM. Los resultados de ambos estudios están condicionados al contexto socioeconómico de estudios de casos; Sin embargo, ambos estudios encontraron el comportamiento del conductor como una variable importante, entre otros, mejorar la calidad del servicio y el compromiso del usuario, y señalaron que el costo de viaje fue estadísticamente significativa sólo para usuarios de nivel de bajos ingresos. Sin embargo, en el caso de estudio de Doha, Shaaban y Kim también destacaron la accesibilidad a las paradas de taxis como una variable clave.

En la investigación que realizaron Saikat Deb • Mokaddes Ali Ahmed (ingenieros del Departamento de Ingeniería Civil del Instituto Nacional de Tecnología, NIT Silchar, Cachar, India), en su estudio “Determinación de la calidad del servicio de autobuses urbanos basados en usuarios percepciones y expectativas” (2017), concluyeron que la medición de la calidad del servicio se basa en la técnica de evaluación comparativa que mide el nivel de servicio observando indicadores representativos del servicio de autobuses urbanos.

En este estudio, estos indicadores de rendimiento se midieron a través de una escala que va desde el valor 1 a 4 y representa la mejor o la peor calidad del servicio. Estos seis indicadores de rendimiento son de naturalezas cuantitativas y expresadas como valores numéricos que se comparan con unos valores estándar para representar a sus niveles de servicio. La medición de la calidad del transporte público según las percepciones y expectativas es cualitativa y, de hecho, representa la calidad de la situación del servicio en el transporte urbano. Los investigadores han utilizado diferentes técnicas de análisis de datos multivariados para analizar los datos de satisfacción en donde se observaron seis indicadores los cuales son: Organización del sistema de

transporte público, disponibilidad de transporte público, la cobertura del servicio, el tiempo medio de espera, capacidad del autobús, modernidad de la flota.

Por otro lado, Borja Alonso, Rosa Barreda, Luigi dell'Olio y Angel Ibeas Grupo de Investigación de Sistemas de Transportes (GIST) de la Universidad de Santander- España (2016) presentaron un estudio de investigación sobre la calidad percibida por el usuario del servicio de taxi en donde las variables relevantes son individualizados mediante grupos focales de usuarios de taxis, y una encuesta de satisfacción. Los datos resultantes se utilizan para estimar dos tipos de modelos probit ordenados, que tienen en cuenta las variaciones sistemáticas y aleatorias en los gustos: por un lado, un modelo que proporciona atributos y su influencia en la calidad percibida del servicio de taxi cuando hay información previa sobre el sistema disponible y, por otro lado, un modelo que considera su percepción cambiada después de ser informado acerca de los atributos que podrían afectar a la calidad percibida del sistema. Los resultados mencionan los atributos que los usuarios normalmente valoran y aquellos que iban a valorar después de haber podido reflexionar sobre ellos. Vale la pena señalar que el tiempo de espera es el factor más importante para los usuarios frecuentes, y la duración del trayecto es muy valorado por casi todos los usuarios, junto con la seguridad, accesibilidad y confort. Sorprendentemente, la tarifa no suele ser tan importante como en el primer pensamiento. Los resultados de este tipo de estudios son valiosos porque permiten comprender y mejorar el sistema en función de las preferencias del usuario, mejorando así la calidad de los servicios y el aumento de la demanda.

Son muchos los estudiosos que realizan investigaciones sobre temas de calidad del servicio, entre ellos tenemos los estudios realizados por Huang et al. (2005), Lu et al. (2009), y Stiakakis Georgiadis (2011), y Salameh y Hassan (2015).

Huang et al. (2005), desarrollo una escala para evaluar la calidad del servicio de transportes nombrado como M- S-QUAL. El estudio propone un modelo con nueve (9) dimensiones que son eficiencia, accesibilidad al sistema, ruta de viaje, la privacidad, antigüedad de la unidad de transporte, capacidad de respuesta, compensación, contacto, valor del boleto. El método de

investigación utilizado es encuestas y el método estadístico análisis utilizado análisis exploratorio de datos y análisis factorial confirmatoria (CFA).

Mientras tanto, Lu et al. (2009) y Stiakakis y Georgiadis (2011) propusieron un conjunto diferente de dimensión de medición que son calidad de la interacción, la calidad medio ambiente, y la calidad del resultado. Cada dimensión se divide en sub-dimensiones y criterios, cada estudio tiene similitudes y diferencias en la definición de los criterios de calidad de servicio. El estudio realizado por Lu et al. (2009) propone un modelo multidimensional y jerárquico para medir la calidad del servicio del servicio de transporte y luego probarlo. Este método de investigación tiene un enfoque cualitativo mediante la recopilación de datos, tiene como objetivo identificar las sub-dimensiones de la calidad del servicio de transporte y verificar las correctas. Otro estudio en la calidad del servicio se llevó a cabo por Salameh y Hasan (2015), quien propuso un modelo para medir la calidad del servicio de transporte e identificar la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, y la intención de conducta, para esta investigación se recogieron 660 cuestionarios utilizables y los cuestionarios se procesaron mediante el uso de análisis de correlación. El modelo propuesto por Salameh y Hasan (2015) consta de tres dimensiones que son la calidad del servicio, la calidad de la información, y la calidad de sistemas. El modelo fue desarrollado para mejorar la escala SERVQUAL.

Un aporte adicional en el análisis de calidad de servicio para los servicios de transporte urbano es el caso del Estudio de GO-JEK Shilvia L. Br. Silalahi, Putu W. Handayani, Qorib Munajat de la Facultad de Ciencias de la Computación, Depok, 16424, Indonesia (2017). Este estudio tiene como objetivo analizar la calidad del servicio de transporte urbano y se centra en el aspecto tecnológico. La medición desarrollada a partir de estudios anteriores relacionados incluye tres dimensiones que son la calidad del servicio, la calidad de la información, y la calidad del sistema. El enfoque de investigación es un enfoque cuantitativo con la técnica de la entropía para el análisis de datos y GO-JEK como estudio de caso. El número de encuestados para este estudio es 1.670. El análisis muestra que hay 20 criterios que pueden utilizarse para medir la calidad del servicio de transporte en línea. A partir del análisis de la entropía, cada criterio se pondera para clasificar la calidad de los servicios con respecto al otro. Se

encontró que los tres mejores aspectos de los servicios de transporte son la percepción cognitiva, facilidad de uso, e innovación.

A nivel nacional

Chávez Claudia Montoya, Roberto Quesada Barrett y Diana Theíy Horn (2017), para determinar la calidad del servicio en el sector del transporte peruano, intentaron confirmar las dimensiones de seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y empatía, propuesta en la teoría SERVQUAL utilizada para medir la calidad del servicio, esta se basa en la percepción de la calidad general de los usuarios del sector del transporte peruano, mientras que estudios anteriores han mostrado enfoques para esta investigación, sin embargo, esto no es una contribución científica o una aplicación importante para la industria a la cual este estudio está asignado. El análisis de este proyecto tiene un impacto de interés en el transporte terrestre, ya que las empresas pueden reestructurar sus estrategias competitivas y las mejoras necesarias para prioridades. El estudio incluyó mediciones de la relación entre las expectativas y la percepción de cada dimensión propuesta en este modelo. Para analizar estas relaciones, se utilizó un método de selección aleatorio simple y el cuestionario se adaptó a la teoría propuesta por este modelo; se desarrollaron más de 399 encuestas a usuarios voluntarios de transporte interprovinciales terrestre. Los cuestionarios se sometieron a un proceso de verificación y adaptación antes de la aplicación, para obtener resultados consistentes y confiables se confirmaron mediante el análisis de datos estadísticos y un nivel apropiado de significación.

Barsenas (2014) investigó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: Peru-Piura Airport LAN, que utiliza la escala SERVQUAL para mostrar que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, que en este caso se considera positiva. Las correlaciones significativas significan que la satisfacción del cliente es mayor si el cliente recibe un servicio más confiable, proporciona mayor seguridad y proporciona mejores elementos para los empleados. Barsenas también concluyó que el aspecto de calidad de servicio que conduce a una mayor satisfacción del cliente para esta empresa es la confiabilidad del servicio, seguido por la seguridad.

El estudio más cercano al presente es la tesis de calidad de servicio y satisfacción del cliente de Gechisa de Sullana 2015 por Hermoza (2015). En SERVQUAL, el instrumento de medición es la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de esta empresa a través de un método descriptivo en el cual la calidad del servicio y las variables de servicio al cliente están relacionadas. En la cola, 196 clientes de la empresa de transporte fueron entrevistados antes de abordar el autobús. Se concluyó que "la calidad del servicio tiene un impacto significativo y directo en la satisfacción del cliente de Gechisa" (Hermoza, 2015, p.71), y se observó que cada una de las dimensiones tiene un alto valor en términos de La satisfacción representa al cliente.

A nivel local

Según Rosmery Cosio (2017), en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción del cliente, de transporte interprovincial de la ciudad de Trujillo, 2017", el objetivo principal era determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Trujillo; Ser capaz de describir las características de la calidad de servicio de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros y determinar el nivel de satisfacción del cliente de las empresas de transporte interpersonal. El proyecto se dividió en un tipo de investigación básica basada en el nivel de correlación, el método hipotético deductivo y el diseño transversal del experimento. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente dependen de los clientes, la empresa, la red nacional de carreteras, la seguridad y los accidentes de tráfico. Existe una brecha entre las expectativas y las percepciones en el campo de los servicios de transporte. Se concluyó que existe un alto grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros Trujillo.

1.2. Teoría relacionada al tema

1.2.1. Calidad de Servicio:

1.2.1.1. Complejidad del concepto de Calidad

El concepto de calidad de servicio es compleja, difusa y abstracta, debido a las tres características distintivas de un servicio: intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985):

- **Intangibilidad:**

Los resultados no se pueden medir como una función de las características físicas (los servicios no son objetos, sino que son experimentados por los clientes).

- **Heterogeneidad:**

El servicio es diferente para cada persona que lo utiliza.

- **Inseparabilidad:**

Entre la producción y el consumo (los servicios se venden y que se producen y consumen al mismo tiempo).

Algunos autores afirman que la percepción de la calidad del servicio es el resultado de comparar las expectativas de los consumidores con su percepción del servicio real proporcionado. Los clientes están sujetos al nivel de calidad según la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones. Su percepción del servicio que finalmente puede utilizar. Cuanto mayor sea esta diferencia, mayor será la satisfacción del cliente. Las percepciones y expectativas de los usuarios son mediciones cualitativas de la calidad del servicio.

Los clientes son el elemento crucial y promotor de las organizaciones, ya que se centran en el producto o servicio final. Desde las pequeñas y medianas empresas hasta las empresas más importantes, el tratamiento

efectivo del público ha sido y sigue siendo una de las herramientas más importantes para atraer y cuidar a sus clientes.

Sólo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad está en los ojos del espectador. El cliente percibe la calidad del servicio bajo sus propias condiciones. Lo que constituye la calidad para una persona, puede no ser importante para otra. La calidad es tanto realidad como percepción. La calidad del servicio es un aspecto importante del comercio que puede dictar el comportamiento del cliente, la satisfacción y la intención de usar un producto o servicio en particular. Se argumenta que la calidad del servicio puede ser exitosa a largo plazo y puede ser una ventaja competitiva. Por lo tanto, es importante evaluar y medir en particular la calidad del servicio prestado.

La calidad del servicio ha sido un tema importante en el dominio del comercio tanto de bienes como de servicios, junto con la calidad de la información y la calidad del sistema, se incluyen en el modelo para medir el éxito de la gestión del negocio.

Hay dos puntos de vista en la definición de la calidad del servicio (Caro y García, 2006): La primera perspectiva declaró que la calidad del servicio es la comparación entre las expectativas del cliente y la percepción de los clientes hacia los servicios de experimentados (Caro y García, 2006), la segunda perspectiva argumentó que la calidad del servicio sólo se mide por lo percibido por el cliente.

Generalmente son cinco las dimensiones que influyen en la calidad de servicio: tangible, confiable, de respuesta, seguridad y empatía, además la calidad del servicio también cubre los aspectos técnicos tales como la eficiencia, el cumplimiento, la disponibilidad del sistema, facilidad de uso, la velocidad de los problemas de navegación, privacidad y seguridad.

1.2.1.2. Percepciones:

La percepción subyace a la ecuación que mide la calidad del servicio al cliente. Cuando Gronroos (1982 y 1984) descubrió que los servicios, debido a su insignificancia, requieren una interacción activa entre el comprador y

el proveedor, identificó una de las principales contribuciones de la escuela nórdica a la calidad del servicio.

Estas relaciones se derivan del concepto de percepción, que implica una evaluación subjetiva del cliente sobre el servicio que recibe. La introducción de la percepción sugiere que el concepto de calidad de servicio se formula desde el punto de vista del cliente (Gil, 1995). En Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), la percepción también se ha definido como la convicción del consumidor con respecto al servicio recibido.

El cliente se ve afectado tanto por el resultado del servicio como por la forma en que se recibe, lo que se refleja en una serie de elementos que conforman la experiencia del servicio. Por lo tanto, las diferencias entre el servicio esperado y la percepción del servicio se analizan de manera transversal para determinar la calidad del servicio (Duque, 2005).

1.2.1.3. Modelos de Medición de la Calidad:

Los modelos de medición de la calidad se desarrollan con el propósito de métodos estructurados para medir la percepción subjetiva de los usuarios de un servicio en particular, como su percepción, satisfacción o insatisfacción con ellos, o cómo se ven afectados por los diversos elementos que conforman. Esto se expresa en toda la literatura, con una distinción entre las dos escuelas principales: el norte, dirigida por Gronroos, y la norteamericana, dirigida por Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Los modelos se muestran en la Figura 1 en orden cronológico. Los modelos más relevantes se denominan principalmente debido a su distribución continua, ya que su enfoque y aplicabilidad no se centran en un sector, así como la mención constante en varios documentos y la influencia que muchos de ellos tuvieron en los modelos posteriores, ya sea a través de críticas o sugerencias. Mejora Los modelos anteriores han identificado varias propuestas para medir la calidad del servicio, muchas de las cuales se han desarrollado para medir la calidad interna de las empresas, analizar otros modelos en contextos específicos o, más recientemente, con respecto a la tecnología de la información y al comercio electrónico, que no fue

considerado, analizar otros modelos en contextos específicos o, más recientemente, en relación con la tecnología de la información y la tecnología. E-commerce que no fue considerado.

Figura 1: Modelos de Medición de la Calidad en los Servicios

Año	Autor	Modelo	Principio Lógico
1984	Grönroos	Modelo de Calidad/Imagen	Calidad funcional + Calidad técnica
1985 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	SERVQUAL	Cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles
1989	Eiglier y Langeard	Servucción	Output + Servucción + Proceso
1992	Cronin y Taylor	SERVPERF	SERVQUAL – Expectativas
1993 1994	Teas	Desempeño Evaluado	SERVQUAL + Evaluación del consumidor + Índice de calidad
1994	Rust y Oliver	Modelo de los tres componentes	Características + Proceso de entrega + Ambiente que rodea al servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo PCP	Pivote + Central + Periférico
1998	Lyte, Hom y Mokwa	SERVOR	Liderazgo de servicio + Encuentros de servicio + Sistema de servicio + Gerencia de recursos humanos
2000	Dabholkar, Shepherd y Thorpe	Marco Comprensivo	SERVQUAL + Evaluación general

Fuente: Chávez, Quezada y Tello (2017)

En principio, el modelo estrella de la escuela nórdica combina la calidad proporcionada de manera técnica y funcional, enfatizando la imagen que afecta la percepción. La calidad percibida por el cliente es la integración de una variable multidimensional adaptada a dos cualidades (qué y cómo), medición de resultados y medición de procesos, e imagen corporativa (Flores, Flores y Arce, 2013). Por su parte, la escuela norteamericana es una herramienta de SERVQUAL con un enfoque cuantitativo que agrega y

combina variables para aplicarlas a realidades locales y sectores relevantes, lo cual es más valioso para los propósitos de este estudio.

El SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, por ejemplo, compara las expectativas de los consumidores con el cuestionario mencionado de 22 preguntas que miden la calidad de un servicio y se basan en las percepciones de los consumidores. El modelo original de 1985 identificó diez dimensiones que representaban los criterios utilizados por los consumidores en el proceso de evaluación de la calidad para cada tipo de servicio: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente, pero luego Parasuraman et al. (1988) agrupan los criterios de modo que solo se conservan las cinco dimensiones genéricas especificadas. Son el resultado de la diferencia entre las expectativas de los clientes y su evaluación del servicio recibido: (a) confiabilidad, que es proporcionar el desempeño prometido de manera confiable y cuidadosa; (b) capacidad de respuesta y disposición del personal para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido; (c) la seguridad, el conocimiento, la atención y la capacidad de los empleados para crear credibilidad y confianza; (d) empatía, un esfuerzo por comprender la perspectiva del usuario a través de la atención individual; y (e) aspectos concretos, aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicaciones.

El modelo también combina cuatro elementos que formulan las expectativas: la comunicación boca a boca, las necesidades personales de los clientes, la experiencia pasada del cliente y las comunicaciones externas de la compañía que las ejecuta. Más adelante, Eiglier y Langeard (1989) desarrollaron el modelo de Servucción en el que Su objetivo principal es representar un equivalente de la producción de productos materiales, pero se aplican a los servicios (Colmenares y Saavedra, 2007). En este modelo, la calidad se evalúa de manera más compleja sobre la base de tres dimensiones percibidas. Los primeros resultados de proporcionar un servicio básico y un servicio de soporte: la edición y la Servucción. En la edición, "el servicio es de buena calidad cuando cumple

con las expectativas y necesidades del cliente" (Flores, Flores y Arce, 2013, p.239). El servicio tiene en cuenta dos aspectos: "Calidad de modernidad inherente, sofisticación, limpieza, condición de mantenimiento, facilidad de uso de los elementos de soporte físico, eficiencia, disponibilidad de personal de contacto, etc. Grado de coherencia entre sus elementos y el servicio buscado" (Flores et al. 2013, p.239). La tercera dimensión es el proceso que resulta del grado de flujo, el orden y la razonabilidad del servicio recibido. Por lo que puede observarse, este modelo resulta más útil para la concepción de los servicios que para la evaluación por parte del cliente, en tanto se concentra más en las variables que representan el proceso de producción y cuidado de detalles sobre un servicio priorizando las expectativas, que en la percepción de los clientes que lo evalúan.

Otros autores como Cronin y Taylor (1992) desarrollaron la escala SERVPERF para encontrar una alternativa a SERVQUAL. De acuerdo con sus conclusiones, las expectativas en la medición de la calidad del servicio no deben tomarse en cuenta y deben enfocarse solo en la percepción. En esta línea, Teas (1993), basado en el modelo SERVQUAL, propuso el Modelo de desempeño evaluado, donde la medición de la calidad del servicio debe tener en cuenta la calificación del consumidor y un índice de calidad. Norda Teas tampoco tuvo en cuenta las expectativas, porque consideraba que el concepto era incorrecto ya que dependía de la interpretación de cada usuario. Esta visión es diferente de los objetivos descritos en este estudio. Se enfoca en encontrar la diferencia entre las expectativas y percepciones del consumidor.

Otros modelos, como Rust y Oliver (1994), sugieren otros componentes cuya adaptación simple no es tan versátil como la escala SERVQUAL. Estos autores desarrollaron el modelo de los tres componentes para medir el servicio y la calidad del producto: las características del servicio, el proceso de entrega o entrega y el entorno del servicio. Este estudio se basa principalmente en encuentros con consumidores llamados momentos de verdad (Duque, 2005). Lo mismo ocurre con el siguiente modelo propuesto por Philip y Hazlett hasta 1997, cuyos componentes son el punto de pivote, el central y el periférico (PCP). El primero se refiere al resultado de la

reunión del ministerio como un determinante de la satisfacción; el segundo es la fusión de la estructura, los procesos y las personas con las que interactúa el consumidor; y, en tercer lugar, el entorno y los valores adicionales destinados a crear una experiencia (Duque, 2005).

Por otro lado, los modelos como Lytle, Hom y Mokwa (1998) tienen una mayor aplicabilidad interna que los usuarios finales. Estos autores desarrollaron SERVOR, una escala de medición de la administración que se utiliza para medir las percepciones de los empleados sobre la orientación de servicio de una organización para evaluar su calidad. De acuerdo con esto, cuando los empleados realizan su organización con una fuerte orientación al servicio, informan experiencias de servicio más positivas (Flores et al., 2013). La orientación al servicio de una organización se presenta en diez dimensiones, que se componen de cuatro factores principales: (a) liderazgo de servicio, es decir, actitudes y comportamiento de los líderes y su impacto directo en la calidad del servicio; (b) encuentros de servicio que coincidan con el concepto de momentos de verdad; (c) un sistema de servicio que integra las dimensiones de prevención, recuperación, estándares y tecnología; y (d) gestión de recursos humanos, que incluye las actitudes, creencias y comportamientos de los empleados. Finalmente, en el modelo más reciente, Dabholkar, Shepherd y Thorpe (2000) tomaron nuevamente SERVQUAL como punto de partida y, en vista de los factores que propuso, hicieron una etapa antes de la evaluación general del servicio por parte del consumidor.

En resumen, la herramienta SERVQUAL sigue siendo el modelo más preciso, adaptable, referenciado y aplicado propuesto en toda la literatura. Incluso los críticos clave incluso sugirieron modelos que no permitían la mejora continua de la calidad, sin tener en cuenta las expectativas o sugiriendo procedimientos que hacen que la aplicabilidad de sus herramientas a diferentes sectores de servicios sea más compleja.

1.2.1.4. Dimensiones SERVQUAL

Como parte de la investigación sobre el enfoque SERVQUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry realizaron una serie de estudios a través de grupos focales, a partir de los cuales obtuvieron información para determinar los criterios por los cuales los consumidores evaluaron el servicio. Primero, "identificaron diez criterios o dimensiones generales y los denominaron criterios concretos: confiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, acceso, comunicación y comprensión del consumidor" (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, p.22-23). pero pronto descubrieron que algunas de estas áreas se superponían y no eran independientes entre sí. Por lo tanto, se reformularon en cinco criterios finales para medir la calidad, derivados de la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Figura 2: Dimensiones del Modelo SERVQUAL para Medir la Calidad en los Servicios

Dimensión	Descripción
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones
Fiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
Capacidad de Respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa

Fuente: Chávez, Quezada y Tello (2017)

El método SERVQUAL se basa en un estudio multisectorial de los factores que determinan la calidad y la calidad de los clientes que utilizan los servicios de transporte público. Este método fue descrito por Parasuraman et al. (1988) y posteriormente fue revisado por los mismos autores (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1991).

El modelo se basa el grado de discrepancia entre las expectativas del cliente (calidad deseada) y su percepción de la prestación del servicio (calidad percibida) definidas en un modelo de calidad percibida por el usuario. Este método proporciona directamente a los clientes la satisfacción con el servicio que reciben de las empresas de transporte público (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). El modelo SERVQUAL fue desarrollado en diferentes fases. Primero, se identificaron diez dimensiones de servicio y se generaron 97 variables de estudio dentro de estas 10 dimensiones. Los datos recopilados en el primer enfoque del modelo SERVQUAL se corrigieron según las expectativas porque el concepto se consideró inexacto porque depende de la interpretación de cada usuario. Esta visión es diferente de los objetivos descritos en este estudio. Se enfoca en encontrar la diferencia entre las expectativas y percepciones del consumidor.

En resumen, la herramienta SERVQUAL sigue siendo el modelo más preciso, adaptable, referenciado y aplicado propuesto en toda la literatura. Incluso los críticos clave incluso sugirieron modelos que no permitían la mejora continua de la calidad, sin tener en cuenta las expectativas o sugiriendo procedimientos que hacen que la aplicabilidad de sus herramientas a diferentes sectores de servicios sea más compleja.

1.2.2. Servicio de transporte urbano:

1.2.2.1. Tendencias a nivel mundial

El transporte público es una alternativa adecuada para viajar en automóvil privado y se ha convertido en una parte muy importante de una política de transporte sostenible. Como la calidad percibida del transporte público es ampliamente reconocida como un factor determinante de su comportamiento, la calidad de los servicios de personal público se ha convertido en una de las prioridades clave de la política de transporte sostenible, ya que motiva y alienta a los viajeros a elegir los modos de transporte que utilizan. El espacio y la energía son más eficientes (Cascetta y Carteni, 2014).

La Unión Europea ha adoptado un programa de servicio de calidad orientado al usuario que promueve el desarrollo de métodos que se centran en las necesidades y expectativas de los pasajeros. En los últimos años, la calidad se ha convertido en un factor crítico para las empresas que pueden superar a sus competidores debido a sus estándares de calidad superiores. De hecho, la calidad se ha convertido en una palabra clave en una estrategia empresarial competitiva (Grönroos, 2001). El nivel de calidad dependerá en gran medida de las decisiones de los administradores del sistema dentro de sus límites presupuestarios, el alcance del servicio (tablas de área y tiempo), el tipo de servicio, etc. Esto también puede ser un indicador de cómo los gerentes pueden brindar un servicio a sus clientes, ya que la calidad del servicio tiene un impacto en la demanda.

(Transportation Research Board, 1999) cree que aumentar la satisfacción del cliente en el transporte público conduce a la restricción de los pasajeros, a un mayor uso del sistema, a la nueva cobertura de clientes y a una mejor imagen pública. Todo esto ha llevado a un creciente interés en comprender y analizar la calidad del servicio de los sistemas de transporte público.

Desde finales del siglo XX, el número de estudios que analizan la calidad de este sector ha aumentado significativamente. Esto se debe a la complejidad del tema resultante de la multitud de atributos requeridos para evaluar la calidad y la inexactitud, la subjetividad y los factores. La heterogeneidad de los datos utilizados para el análisis. La mayoría de estos métodos se basan en encuestas de satisfacción, aunque también se han realizado otros tipos de estudios basados en encuestas de preferencia, en el supuesto de que un usuario establece la percepción general de la calidad del servicio en términos de una serie de atributos en lugar de la agregación de sus percepciones. La especificación de aspectos del servicio. Sin embargo, los modelos basados en encuestas de satisfacción continúan siendo los más utilizados.

Normalmente, las variables utilizadas para evaluar el sistema fueron la velocidad comercial, la frecuencia, la puntualidad, la capacidad, la relación entre la capacidad y el volumen de transporte, el costo, las horas de operación o la demanda. Sin embargo, se ha encontrado que lo que es realmente importante e importante para la operación y el desarrollo del transporte público

depende en gran medida de la perspectiva desde la cual se analiza. Muchos autores creen que la posición de los pasajeros es la variable más relevante para evaluar la eficiencia del transporte público. Recuerde que solo los consumidores juzgan la calidad del servicio. Por este motivo, en los últimos años, la calidad del servicio se ha analizado exhaustivamente desde el punto de vista del cliente.

En las últimas décadas, la percepción de la calidad del servicio se ha convertido en un tema de gran interés tanto para los gerentes de transporte público como para los investigadores. Esto es evidente en el creciente número de estudios publicados. Los primeros estudios sobre la calidad del transporte público local provienen del sector de la aviación (por ejemplo, Ritchie, Johnston and Jones, 1980) y del sector del transporte urbano y urbano (por ejemplo, Andreassen, 1995) en el siglo XX.

Estos dos sectores han llevado a cabo la mayoría de los estudios de calidad del servicio, mientras que el análisis de la calidad todavía se encuentra en el mundo de los servicios interurbanos (Deona J. & deOñaR, 2015).

Estos estudios se han llevado a cabo en varias ciudades del mundo, tanto en grandes áreas metropolitanas que coordinan diferentes modos (por ejemplo, metro, tren, autobús) como en ciudades más pequeñas donde solo opera un servicio de autobuses necesitar. Este tema sigue siendo de interés en los países en desarrollo donde se introducen nuevos modos de transporte, como los sistemas de tren ligero en Argel (Machado-León, de Oña, Baouni y de Oña, 2017). A pesar de que la calidad de sus otros servicios de transporte público está en línea con lo que es aceptable en otras partes del mundo. Por este motivo, dos servicios de transporte público no son idénticos, y no es necesario crear un contexto para cada escenario para medir su calidad: los medios de transporte utilizados, el entorno operativo (urbano, urbano, interurbano), el contexto regional, etc.

La Unión Europea (UE) ha establecido las normas UNE-EN13816 y UNE-EN15140 para definir y medir la calidad del servicio de los operadores de transporte público.

La norma de la UE UNE-EN13816 (Comité Europeo de Normalización 2002) proporciona a las organizaciones un marco teórico y práctico para definir un

conjunto de objetivos de calidad de servicio y proporciona directrices para la metodología para establecer objetivos y medir la calidad. Se proporciona una amplia lista de atributos que representan la calidad del servicio y se puede dividir en ocho áreas: disponibilidad, accesibilidad, información, tiempo, seguridad, servicio al cliente, comodidad, seguridad e impacto ambiental. Según la norma, esta lista puede ayudar a las organizaciones de transporte a considerar las expectativas del cliente. Si bien los aspectos del tiempo de viaje pueden ser los más obvios, los usuarios pueden verse afectados por otros aspectos que se consideran importantes, como: B. La disponibilidad de información o las horas de funcionamiento. Esta norma establece el marco común para definir la calidad del servicio, teniendo en cuenta dos puntos de vista: la posición de los administradores (el titular del servicio) y el operador (proveedor de servicios) y la visión de los clientes (actual y potencial).

Esto lleva a la definición de cuatro conceptos de calidad:

- La calidad del servicio solicitado: el nivel de calidad esperado por el cliente se puede definir mediante pronósticos explícitos o implícitos.
- La calidad específica del servicio: el nivel de calidad que el propietario y operador del servicio desea ofrecer a sus clientes.
- La calidad del servicio: el nivel de calidad alcanzado en las operaciones diarias en condiciones normales de trabajo.
- La calidad de servicio percibida: el nivel de servicio eventualmente percibido por los pasajeros.

El proveedor del servicio debe tratar de minimizar la brecha entre las cualidades buscadas, entregadas, entregadas y percibidas. Esto solo se puede lograr si los proveedores de servicios tienen una idea clara de las necesidades de los usuarios e intentan proporcionar un servicio que los satisfaga.

La norma europea UNE-EN15140 (Comité Europeo de Normalización 2006) contiene algunas recomendaciones para la medición de la calidad según la norma UNE-EN13816. El objetivo es recomendar cómo los operadores pueden establecer los procedimientos para la medición específica y

establecer indicadores y objetivos claros. Los proveedores de transporte público deben entender lo que es importante para el usuario.

Por ejemplo, UNE-EN15140 recomienda que se soliciten encuestas de expectativas de los usuarios para determinar qué atributos creen que son más relevantes y qué tan importantes son para ellos. La norma también recomienda que, cuando se utilizan indicadores de calidad como parte de los contratos entre la autoridad y el operador, los procedimientos de medición deben ser entendidos y acordados entre las partes involucradas, con un claro entendimiento de la distribución de las responsabilidades contractuales.

En los Estados Unidos, se han identificado varios aspectos en el análisis de las operaciones de transporte público: usuarios, la agencia, los trabajadores y la sociedad. Sin embargo, los estudios en esta área resumen que, en el contexto de la calidad, solo debe considerarse la perspectiva del usuario. Los grupos manuales del servicio están asignados a los factores de disponibilidad (más importantes para los pasajeros) y factores de comodidad y conveniencia (menos importantes):

- Factores de disponibilidad: Si el servicio no está disponible, los otros aspectos del servicio perderán importancia para los pasajeros de ese viaje. Estos factores incluyen la cobertura del servicio, horarios, capacidad e información.
- Factores de confort y conveniencia. Cuando se cumplen todos los factores anteriores, el transporte público se convierte en una opción para elegir una ruta en particular. En este ejemplo, los pasajeros comparan la comodidad y la conveniencia con otros competidores de esta manera. Estos factores incluyen la ocupación, confiabilidad, tiempo de viaje, seguridad, costo, apariencia y comodidad.

Por otro lado, se presentan varios métodos cualitativos y cuantitativos para medir el funcionamiento y la calidad del servicio. Los enfoques cuantitativos miden aspectos operativos que pueden cuantificarse y presentarse utilizando niveles de servicio o índices. Aunque los tipos de medición cualitativa evalúan las percepciones de los pasajeros sobre los problemas de calidad,

la medición directa es difícil o imposible, lo que explica el uso de encuestas de satisfacción. Con este fin, el Manual de Satisfacción del Cliente y Calidad del Servicio (Transportation Research Board, 1999) proporciona pautas para compilar estas encuestas de satisfacción.

1.2.2.2. Diagnóstico del sistema de transporte público actual

En Perú, el sistema de transporte público se divide en dos escenarios principales, el transporte urbano de Lima Metropolitana y el transporte urbano de otras ciudades. La principal solución del sistema de transporte público es reducir la competencia en el mercado de transporte urbano de Lima Metropolitana (autobuses y taxis tradicionales) y llevar a cabo un proceso competitivo en el mercado a través de concesiones para la construcción y operación de líneas de autobús y metro expreso. Este cambio en el modelo del sistema de transporte público en Lima Metropolitana garantiza un sistema de transporte urbano eficiente y sostenible. Si bien las medidas que se aplicarán en los próximos años son obvias, hay algunos factores que los responsables de las políticas deberían considerar que podrían retrasar o estimular el progreso y las mejoras en la gestión del transporte público en Lima Metropolitana. Pueden incluir lo siguiente:

1. La limitada capacidad institucional de las autoridades públicas para gestionar e implementar una reforma integral del sistema de transporte público. Esta falta de liderazgo y capacidad de gestión se ha manifestado en la inacción del gobierno en reformas importantes como infraestructura, educación, salud y competitividad.
2. La falta de coordinación, que es evidente en varios niveles de gobierno, en particular con respecto a los poderes y poderes de las autoridades gubernamentales individuales en el campo del transporte público urbano.
3. El programa de organización, diseño y financiación que debe seguir el modelo de transporte público elegido. Es importante decidir

rápidamente el modelo (tipo de financiamiento y gestión) del sistema de transporte público elegido (público, privado o público-privado). La evidencia internacional sobre este tema es variada y no existe una receta que garantice el éxito o el fracaso de la reforma.

4. La decisión sobre el marco regulatorio y tarifario que debe promoverse para el sistema de transporte público elegido y las posibles subvenciones de la tarifa integrada que permiten a los usuarios de bajos ingresos acceder también al recurso (desde una perspectiva inclusiva) también debería decidirse si existe un subsidio general o dirigido a un grupo particular de usuarios de bajos ingresos para promover masivamente el uso del transporte público.

En la ciudad de Trujillo, la flota de transporte público de Trujillo totaliza alrededor de 11,970 unidades, de las cuales 1,109 minibuses, 1,470 minibuses, 1,420 autos de recolección y 7,980 taxis. Las 14 empresas de minibuses que ofrecen servicios de transporte público tienen un total de 575 unidades con una permanencia promedio de 30 años, 225 sitios de producción entre 21 y 25 años y 84 unidades de menos de 20 años (Tapia, 2011). En Trujillo, un total de 1 millón 102 mil pasajeros se movilizan diariamente, principalmente en las rutas de autobuses y autobuses. El 39% de estos viajes son en taxis (Tapia, 2011). Hay algunos estudios que sostienen que Trujillo requiere tres corredores viales principales, cuyos carriles exclusivos se operan en el transporte local mediante autobuses de tránsito rápido (BRT). La inversión estimada para este proyecto es de \$ 30 millones. Estos tres corredores viales movilizan a 106.5 mil pasajeros por día (Tapia, 2011).

El análisis de la situación actual y proyectada del transporte urbano muestra que la sostenibilidad del sistema de transporte en esta ciudad se verá amenazada por el desarrollo futuro del crecimiento de la población y el crecimiento económico sostenido de la economía peruana en los próximos años. De esta manera, al aumentar el crecimiento de la población y la actividad económica, se deben implementar ciertas soluciones para satisfacer las necesidades del sistema de transporte público.

Es importante señalar que existen otros factores exógenos que podrían obstaculizar el desarrollo de la reforma del transporte público en Trujillo.

1. El primer factor está relacionado con el crecimiento explosivo del transporte público informal. Algunas medidas, normas y prohibiciones deben implementarse junto con la reforma del sistema de transporte público para evitar el crecimiento explosivo de la flota de taxis informales.
2. El segundo factor será la capacidad de la demanda laboral en el sector formal de la ciudad para acomodar a trabajadores no calificados actualmente conectados al sistema de transporte público (conductores, recolectores, "dateros", etc.) y taxis formales que detendrán la circulación debido a la El nuevo sistema de transporte público se sustituye por esta oferta de transporte público. En la medida en que la demanda laboral formal no pueda absorber eficientemente esta fuerza laboral, la presión política y social generada por la reforma será difícil de soportar para las autoridades. Esto muestra la necesidad de una transición o migración lenta del sistema de transporte público actual al sistema de transporte público reformado.
3. El tercer factor está relacionado con las instalaciones más grandes que los usuarios necesitan actualmente para comprar sus propios vehículos y vehículos privados. Deben encontrar formas de desalentar la compra de vehículos privados para frenar el crecimiento de la motorización urbana a corto, mediano y largo plazo. Las soluciones en esta línea son diversas, pero está claro que se deben tomar decisiones al respecto para evitar aumentar el número de vehículos motorizados privados per cápita.
4. El cuarto factor es la creciente inseguridad de los ciudadanos percibida en las principales ciudades del país. Será importante que el gobierno proponga reformas en este punto, y se prevén mecanismos apropiados para monitorear y monitorear la seguridad de los usuarios a lo largo del sistema de transporte público elegido. De lo contrario, no se

recomienda el uso del sistema de transporte público en Lima Metropolitana.

5. El quinto factor está relacionado con el desordenado crecimiento urbano que enfrenta la ciudad. El crecimiento de la ciudad debe ser guiado y planificado por una entidad gubernamental autónoma que está diseñando un proceso de crecimiento urbano sostenible, en línea con el modelo de transporte público elegido. Las urbanizaciones más densas son aquellas que facilitan el uso del transporte público (CAF, 2011). En este sentido, se deben tener en cuenta los criterios de densidad de población necesarios, que justifican las nuevas rutas de transporte público a los centros de población que surgirán en el área de Trujillo en los próximos años.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la calidad del servicio de transporte urbano, basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018?

1.5 Justificación del estudio

El estudio que evalúa la calidad de los servicios de transporte urbano en función de las percepciones de los usuarios se justifica porque es una parte integral del servicio público protegido por la ley y, a su vez, tiende a ser competitivo en la ciudad. Para familiarizarse con las fortalezas y debilidades de los clientes. Los servicios de transporte urbano, los responsables del sector en cuestión, deben formular estrategias de mejora del servicio basadas en indicadores de calidad de servicio en el sector, ya que los resultados ayudarán a mejorar la calidad de los servicios de transporte urbano.

Internamente, el plan de mejorar la cultura organizacional al mejorar las habilidades de los empleados y líderes, y posteriormente es un factor multiplicador para los clientes al comunicar sus buenas experiencias a otras personas que anteriormente no eran usuarios de esos servicios, lo que aumenta la competitividad. Se crea finalmente, cabe señalar que el tiempo, el

acceso a la información y los recursos humanos, materiales y financieros están disponibles para el desarrollo del proyecto.

1.6. Hipótesis

La calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, es media en la mayoría de los atributos de las dimensiones de: Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Determinar la calidad del servicio de transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de elementos tangibles del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.
- Determinar el nivel de fiabilidad del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.
- Determinar el nivel de capacidad de respuesta del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.
- Determinar el nivel de seguridad del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.
- Determinar el nivel de empatía del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.

II. METODO

2.1. Tipo de estudio

El tipo de estudio de esta investigación es cuantitativo de corte transversal, considerando lo descrito por Fideas G. Arias (2012), quien hace una definición: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un fenómeno, hecho, individuo o grupo, con el propósito de constituir su comportamiento o estructura. En cuanto a la profundidad de conocimientos se refiere, los resultados obtenidos este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio.

2.2. Diseño de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño del estudio es la conexión entre los conceptos, el problema, la hipótesis, el mismo proceso de investigación, los términos y las fases más operativas que ayudan a confirmar o negar lo planteado en una investigación.

La presente investigación es no experimental, descriptiva, en la que se va a describir la variable: Calidad de servicio de transporte urbano.

El esquema del diseño de investigación es el siguiente:

$$M \rightarrow X$$

Dónde:

- **M:** muestra de 385 usuarios del servicio de transporte urbano en el distrito de Trujillo.
- **X:** Calidad del servicio de transporte urbano basados en expectativas de los usuarios.

2.3. Variables:

V1: Calidad del servicio de transporte urbano.

2.4. Matriz de operacionalización de variables:

Tabla N°1: Calidad del servicio de transporte urbano.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	Según Norman Gaither (2000) la calidad de un determinado servicio o producto es el nivel de percepción que asume un cliente (usuario) respecto que si aquel servicio o bien satisface y/o supera sus expectativas.	Elementos tangibles	Estado y modernidad del vehículo	Escala de Likert Totalmente Conforme (5) Conforme (4) Me Es Indiferente (3) Disconforme (2) Muy Disconforme (1)
			Indicadores e información de ruta amigable y entendible	
			Equipos de aspecto moderno	
			Limpieza al interior de vehículos	
			Limpieza de asientos y accesorios	
			Condición de puertas y ventanas	
			Sensación de confort térmico (condiciones de temperatura, humedad y movimientos del aire favorables) dentro de la unidad de transporte	
			Sensación de confort acústico	
			Comodidad de asientos	
			Capacidad de pasajeros	
			Personal con apariencia impecable	
			Tecnología del vehículo	
			Diversidad de rutas	
			Sistema de cobro de pasaje	
			Disponibilidad de asientos al momento de subir al bus	
Condiciones físicas de vehículo				
Respeto por las instalaciones para personas discapacitadas				

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
			Tarifa	
			Interés sincero del personal en resolver los problemas del usuario	
			El personal siempre está disponible en la atención de consultas de los clientes	
			Tiempo de viaje	
		Fiabilidad	Información previa de la ruta	
			Cordialidad en la atención hacia el usuario	
			El personal está capacitado para la atención de consultas de usuarios	
			El personal infunde confianza en los clientes	Escala de Likert
			Esmero del personal en el logro de un servicio con el mínimo de errores	
			Tiempo de espera entre unidades	Totalmente
			Conformidad general por los servicios prestados	Conforme (5)
	Capacidad de respuesta		Disponibilidad de Paneles con señalización de rutas de la línea	Conforme (4)
			Rapidez en solución de averías técnicas durante el viaje	Me Es Indiferente (3)
			Información previa de cobro de pasajes	Disconforme (2)
			Nivel de seguridad contra el crimen a bordo	Muy Disconforme (1)
			Nivel de seguridad contra accidentes	
		Seguridad	Conformidad con el nivel de velocidad del bus	
			Nivel de seguridad en paraderos autorizados	
			Desempeño de la oficina de guarda de objetos extraviados	
			Desempeño Servicios de urgencia	
			Las empresas brindan a los usuarios una personalizada atención	
		Empatía	Atención de necesidades específicas de los clientes en el servicio a bordo	
			Existencia de horarios conveniente en sus servicios	

Tabla N° 2: Ficha técnica

Título: CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO BASADO EN PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS

Nombre	Estudio de confiabilidad del instrumento para la determinación de la calidad del servicio de transporte urbano basados en percepciones de los usuarios. Trujillo – 2018
Autor	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) Adaptado por Ing. Gaytan Reyna, Karina Liliana (2018)
Campo de Aplicación	distrito de Trujillo, La Libertad, Perú
Versión	Primera adaptación
Asesor	Dr. Carlos Luna Rioja
Fecha	Octubre del 2018
Contexto y población	Realizado a 385 usuarios, mayores de 18 años edad, que utilizan el servicio de transporte urbano en la provincia de Trujillo.
Tipo de adm.	individual
Duración	20 minutos
Bases teóricas	Está basado en Parasuraman (1985) y el modelo SERVQUAL para hacer una definición de la calidad del servicio como la diferencia basado en las percepciones reales por parte de los usuarios de un servicio. De esta manera, un usuario va a valorar negativamente (o positivamente) la calidad de un servicio recibido
Normas de puntuación	Este trabajo es la adaptación del instrumento, que también se define en cinco dimensiones descritas anteriormente. Estructurado en cinco dimensiones con 41 ítems, la primera con 18 ítems (1 al 18), la segunda con 9 ítems (del 19 al 27), la tercera con 5 ítems (del 28 al 32), la cuarta con 6 (del 33 al 38) y la última con 3 ítems (del 39 al 41).
Validez	Es válido por la inclusión de ítems y sus indicadores que conforman las dimensiones del modelo americano SERVQUAL, basados en conceptos teóricos citados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)
Confiabilidad	Es esta investigación, el instrumento es confiable ya que se usó el coeficiente de Alpha de Cronbach en cada dimensión obteniendo como resultado general el valor es de 0.862

2.5 Población y Muestra:

2.5.1. Población muestral:

La población encuestada estuvo constituida por los usuarios de transporte urbano y habían realizado un viaje de este tipo en los últimos seis meses, con la intención de asegurar que todos los encuestados habían hecho uso efectivo de los servicios de transporte urbano.

Con respecto a la muestra, se utilizó una muestra probabilística con la finalidad de asegurar representatividad de la población y se trabajó sobre la base de la técnica de muestreo aleatorio simple, ya que los resultados de la muestra pueden extrapolarse a la población meta (Malhotra, 2008). Además, se utilizó la fórmula de cálculo de muestra sobre la base de una población infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

n = Tamaño de muestra buscado

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

La fórmula utilizada se plantea para universos infinitos (mayores a 99,999) o desconocidos (Hernández et al., 2014, p. 178). Dado que los pasajeros de transporte urbano en el 2015 fueron más de 79 millones (INEI, 2015), se está considerando un universo infinito, un nivel de confianza de 95%, al cual le corresponde una desviación de 1.96, un margen de error del 5% y una probabilidad de éxito del 50%, factor que se utiliza en casos en los que particularmente se seleccionan por primera vez una muestra en una población (Hernández et al., 2014, p.179), resultando en un tamaño de muestra de 384 personas entrevistadas.

Reemplazando los valores en la fórmula teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y un error de estimación máximo de 0.05, lo que resulta en una muestra de 384.16, por lo que se va a entrevistar a 385 personas.

2.5.1.1. Criterios de inclusión

Ciudadanos del distrito de Trujillo que han utilizado el servicio de transporte urbano.

2.5.1.2. Criterios de exclusión

Ciudadanos que no residan en el distrito de Trujillo y que no utilizan el servicio de transporte urbano.

2.5.1.3. Unidad de análisis

Ciudadanos del distrito de Trujillo, hombres y mujeres, mayores de 18 años, que han utilizado el servicio de transporte de transporte urbano.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.6.1. Técnicas

Se utilizará como técnica la encuesta cerrada, optando al cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a los usuarios del servicio de transporte urbano en el distrito de Trujillo.

2.6.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue basado en el cuestionario del modelo SERVQUAL, el cual engloba preguntas para cada una de las cinco dimensiones. La principal razón de que esta herramienta se siga utilizando para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas y sectores alrededor del mundo es que tiene la flexibilidad de adaptarse a cada estudio específico.

El cuestionario se dividió en dos partes. La primera parte consistió en realizar preguntas que ayudaron a describir la composición de los usuarios en el sector transporte urbano de Trujillo. Estas preguntas fueron de carácter

demográfico y sociodemográfico; se incluyeron variables de edad, sexo y estado civil.

En la segunda parte, el cuestionario contenía 41 preguntas relacionadas con la calidad del servicio percibido. Las preguntas fueron agrupadas de acuerdo a las cinco dimensiones del instrumento SERVQUAL: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Cada uno de estos ítems fue medido utilizando la escala de Likert con valores entre uno y cinco, donde uno (1) se refiere a totalmente en desacuerdo, dos (2) en desacuerdo, tres (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, cuatro (4) de acuerdo y cinco (5) totalmente de acuerdo. El detalle del cuestionario se muestra en el Anexo.

Figura N°3: Agrupación de Preguntas del Cuestionario

Dimensión	Preguntas
Bienes tangibles	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11, 12, 13, 14,15, 16, 17, 18
Fiabilidad	19,20,21,22,23,24,25,26,27
Capacidad de respuesta	28,29,30,31,32
Seguridad	33,34,35,36,37,38
Empatía	30,40,41

2.6.3. Validación

Para la presente investigación el instrumento fue validado en la ciudad de Trujillo (Perú) en base a juicio de expertos: 04 profesionales especialistas en la rama de marketing y servicios con grado de maestros, quienes ejercen la docencia universitaria y gestión en el sector privado de servicios.

2.6.4. Confiabilidad

Antes de aplicar el instrumento a la muestra definida en este estudio, era importante asegurar que el instrumento midiera adecuadamente las variables a evaluar. “Para decir que una herramienta es adecuada y que se puede usar con total confianza, es necesario que cumpla con dos requisitos: confiabilidad y confiabilidad” (Bojórquez, López, Hernández y Jiménez, 2013,

p.2). La recopilación confiable de opiniones de clientes del sector, la ejecución de pruebas de herramientas piloto y el uso de una muestra representativa del número total de usuarios de servicios ofrecidos por el sector ayudan a determinar que el contenido de la investigación es alto.

En cuanto al análisis de confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, que es "el criterio más utilizado para analizar la confiabilidad de los instrumentos de medición" (Martinez, 2001, p.87). Esto interpreta la correlación entre los elementos en los que el valor absoluto del coeficiente fluctúa entre cero y uno, de modo que un valor positivo cercano a uno se interpreta como una alta precisión de medición. Matsumoto (2014) indicó que para el resultado del coeficiente de Cronbach "para valores por debajo de 0.6, se considera que los elementos tienen una fiabilidad baja, y para valores de 0.6 a 1, se considera que los elementos tienen una fiabilidad alta". Por otro lado, según Bojórquez et al. (2013), el valor mínimo aceptable para el coeficiente es 0.7, y un valor más alto indica una relación cercana entre las preguntas. También indicó que el coeficiente puede ser negativo, lo que indica un error en el cálculo o una inconsistencia en la escala.

Para este estudio, se asumió que el valor mínimo del coeficiente era 0.7.

Para la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach, se realizaron 30 estudios experimentales para determinar la precisión del instrumento utilizado. Según un estudio realizado por Yurdugul (2008), una muestra con $n = 30$ es lo suficientemente confiable para estimar el coeficiente.

Después de que se realizaron las encuestas piloto, los resultados se tabularon en MS Excel, y las puntuaciones alfa de Cronbach se realizaron utilizando SPSS Statistics versión 24 del programa estadístico, lo que dio como resultado un coeficiente de 0,862 para la matriz perceptiva, resultados que muestran En ambos casos es válido, ya que los coeficientes son superiores a 0.7.

Confiabilidad ítem total estandarizados del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.862	41

2.7. Métodos de análisis de datos

Los datos de campo se codificaron y editaron utilizando una matriz en MS Excel; La consolidación se obtuvo a partir de un total de 385 encuestas, agrupadas para cada una de las respuestas en función de las expectativas del cliente y una segunda matriz que contiene la percepción de las mismas. Después de tabular las matrices, los datos se ingresaron en SPSS Statistics versión 20, que se utilizó para calcular los valores promedio de cada medición por encuestado y los totales para describir la situación actual en el sector.

2.8. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación, se notificará a las empresas de transporte y terminales terrestres, a fin de obtener la autorización formal o el consentimiento verbal para las entrevistas a los usuarios del servicio de autobuses interprovincial del distrito de Trujillo, la participación de los entrevistados no fue exigida, ni coaccionada, ni obligados a ser parte de esta investigación, siendo la misma de modo voluntario; cuyos datos serán tratados con total confidencialidad y bajo el anonimato, donde únicamente el investigador tuvo acceso a estos.

Con la finalidad de garantizar la originalidad del presente trabajo de investigación, fue utilizado el servicio de prevención de plagio en internet, Turnitin, indicando los niveles de similitudes de texto del presente trabajo de investigación con otros documentos, citando correctamente a los diferentes autores de la tesis o papers consultadas, señalando los nombres y años respectivos de la información que fue recogida, a fin de extender la investigación con el debido respeto de la autoría de los investigadores.

III. RESULTADOS

Tabla N°3:

Nivel de elementos tangibles del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Elementos tangibles			
Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18 - 41	132	34%
Medio	42 - 65	203	53%
Alto	66 - 90	50	13%
Total		385	100%

Fuente: Base de datos del Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio de transporte urbano basados en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Interpretación:

En la tabla N°3, se muestra que la mayoría de los usuarios (87%), del servicio de transporte urbano, en Trujillo (Perú), perciben la calidad de servicio de la dimensión de Elementos tangibles en un nivel medio, y el 13% en un nivel alto.

Tabla N°4:

Nivel de fiabilidad del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Fiabilidad			
Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	09 - 21	159	41%
Medio	22 - 33	192	50%
Alto	34 - 45	34	9%
Total		385	100%

Fuente: Base de datos del Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio de transporte urbano basados en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Interpretación:

En la tabla N°4, se muestra que la mayoría de los usuarios (91%), del servicio de transporte urbano, en Trujillo (Perú), perciben la calidad de servicio de la dimensión Fiabilidad en un nivel medio y el 9% en un nivel alto.

Tabla N°5:

Nivel de Capacidad de respuesta del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Capacidad de respuesta			
Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	05 - 11	153	40%
Medio	12 - 18	183	47%
Alto	19 - 25	49	13%
Total		385	100%

Fuente: Base de datos del Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio de transporte urbano basados en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Interpretación:

En la tabla N°5, se muestra que la mayoría de los usuarios (87%), del servicio de transporte urbano, en Trujillo (Perú), perciben la calidad de servicio de la dimensión de Capacidad de respuesta en un nivel medio y el 13% en un nivel alto.

Tabla N°6:

Nivel de Seguridad del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Seguridad			
Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	06 - 13	139	36%
Medio	14 - 21	182	47%
Alto	22 - 30	64	17%
Total		385	100%

Fuente: Base de datos del Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio de transporte urbano basados en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Interpretación:

En la tabla N°6, se muestra que la mayoría de los usuarios (83%), del servicio de transporte urbano, en Trujillo (Perú), perciben la calidad de servicio de la dimensión de Seguridad en un nivel medio y el 17% en un nivel alto.

Tabla N°7:

Nivel de Empatía del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Empatía			
Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	03 - 07	137	36%
Medio	08 - 11	156	41%
Alto	12 - 15	92	23%
Total		385	100%

Fuente: Base de datos del Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio de transporte urbano basados en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Interpretación:

En la tabla N°7, se muestra que la mayoría de los usuarios (77%), del servicio de transporte urbano, en Trujillo (Perú), perciben la calidad de servicio de la dimensión de Empatía en un nivel medio y el 23% en un nivel alto.

Tabla N°8

Nivel de la variable Calidad de Servicio del transporte urbano, basado en las percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Calidad de servicio			
Nivel Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41 - 97	153	40%
Medio	98 - 152	183	48%
Alto	153 - 205	49	12%
Total		385	100%

Fuente: Base de datos del Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio de transporte urbano basados en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018.

Interpretación:

En la tabla 8, muestra que el 88%, de los usuarios del servicio de transporte urbano, en Trujillo (Perú), califica en un nivel medio al servicio recibido por las empresas del sector transporte urbano, mientras tanto solo un 12% se encuentra conforme con el servicio.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio buscó confirmar que las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, propuestas por el modelo de la teoría SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), a fin de medir la calidad de servicio tiene impacto en la percepción de los usuarios del transporte urbano en el distrito de Trujillo (Perú), mientras que trabajos previos muestran aproximaciones de estudio en otras localidades o en empresas específicas, sin embargo, no existe una contribución académica para el sector a nivel local (distrito de Trujillo) que circunscribe el presente trabajo de investigación.

Una contribución ventajosa para este estudio es la validación empírica del modelo SERVQUAL formulado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), en el sector del transporte urbano en Trujillo, que es un activo importante porque proporciona a las empresas de este sector una herramienta de medición de calidad efectiva para identificar qué aspectos del servicio deberían mejorar para lograr la satisfacción de los usuarios y, por consiguiente, aumentar sus ingresos.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que no se encontró trabajo académico en la revisión de la literatura para confirmar la aplicación del modelo SERVQUAL en el sector de transporte urbano en el distrito de Trujillo, sino estudios centrados en compañías específicas; por ejemplo, investigación realizada por Luna (2014) para la empresa de transportes ITTSA al igual que Lupérdiga y Rodríguez (2016) en la empresa de Transporte Turismo Días S.A.; o como los casos de Torres (2015) y Miguel (2014) quienes fijaron su estudio en empresas de transporte en la ciudad de Arequipa y Chiclayo, respectivamente; dificultando en cierta forma la extrapolación de los resultados. De acuerdo con la interpretación obtenida por el instrumento utilizado en la presente investigación, dirigido a los usuarios del servicio, se puede afirmar que las causas y los objetivos de la investigación han sido comprobadas de tal modo que las empresas sector de transporte urbano de Trujillo, tendrían que mejorar la calidad del servicio que brindan al usuario, según los resultados de la tabla 8, donde el 48% de los usuarios dan una calificación media al servicio percibido por estas compañías y tan solo el 12% lo considera óptimo.

Conforme a las cinco dimensiones subyacentes integradas a la construcción de la calidad de servicio propuestas por Parasuraman (1991) las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; todas tienen una calificación regular (media) respecto a lo percibido al utilizar el servicio.

Este estudio también sirve como base para analizar la importancia de comprender que el consumidor actual tiene altas expectativas de servicio, lo que puede indicar que, aunque no está plenamente conforme con el servicio que está recibiendo actualmente, tiene cuidado de obtener la mejor oferta. Esto podría deberse a que los usuarios encuestados, forman parte del sector formal, por lo que están más informados y son más exigentes.

V. CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación refleja la realidad del sector del transporte urbano en el distrito de Trujillo y, por ende, la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones del modelo SERVQUAL sirve para predecir el comportamiento de los usuarios en el sector.
2. El nivel de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio de urbano de pasajeros, en el distrito de Trujillo, es de nivel medio, el cual fue el mayor porcentaje calificado por los mismos.
3. La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio urbano de pasajeros en base a la dimensión de elementos tangibles es de calificación media, respecto al rango promedio que los usuarios del servicio atribuyen a dicha dimensión.
4. La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de autobuses urbanos en base a la dimensión de fiabilidad es de calificación media, respecto al rango promedio que los usuarios del servicio atribuyen a dicha dimensión.
5. La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de autobuses urbanos en base a la dimensión de capacidad de respuesta es de calificación media, respecto al rango promedio que los usuarios del servicio atribuyen a dicha dimensión.
6. La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de autobuses urbanos de pasajeros en base a la dimensión de seguridad es de calificación media, respecto al rango promedio que los usuarios del servicio atribuyen a dicha dimensión.
7. La percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de autobuses urbanos en base a la dimensión de empatía es de calificación media, respecto al rango promedio que los usuarios del servicio atribuyen a dicha dimensión, siendo la mejor valorada.
8. La versión adaptada del instrumento fue apropiada para evaluar la percepción de la calidad del servicio y podría aplicarse al sector de transporte urbano a nivel local.

VI. RECOMENDACIONES

El sistema de transporte urbano está formado por empresas que ofrecen un servicio público muy importante y se agrupan en un entorno en constante mejora.

Incluso con una demanda clara y establecida de la naturaleza del servicio provisto, es decir, por ley, un número determinado se establece para enfocarse en una sola ubicación y no permite la congestión de tráfico o el servicio en otras ubicaciones para mejorar el flujo. A medida que los usuarios se vuelven más y más conscientes de los derechos de los usuarios, compare la entrega del servicio con la de otras ciudades o con lo que debería ser un buen servicio.

En este punto, la mayoría de las entidades se ven obligadas a acercarse al público, lo cual es cada vez más exigente y tiene los recursos para hacer valer sus derechos como usuarios, con esfuerzos políticos para mejorar la transparencia y la transferencia. Desde un punto de vista público, incluidas las medidas para mejorar la productividad y la competitividad a nivel de la ciudad, no pueden ignorarse ni estancarse en una gestión que no puede evolucionar o los nuevos sistemas de gestión no pueden satisfacer a los clientes.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que estos aspectos que deben mejorarse se reducen a la decisión de la administración del transporte, y se debe considerar que se componen de recursos que generalmente se basan en presupuestos fijos. Por este motivo, recomendamos a la Administración de Transportes de La Libertad considerar estos aspectos e incluirlos en el presupuesto de inventario para el próximo período. Estratégicamente, esta es, sin duda, una necesidad urgente.

VII. REFERENCIAS

- Badami, MG, Haider, M., (2017). Un análisis del desempeño de autobuses de tránsito público en las ciudades de La India.
- Zeithaml, V. (2002). Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: Mc Graw – Hill.
- Hayes, B. (1999). Como medir la satisfacción del cliente. México: Alfa omega.
- Sam, E.F., Hamidu, O., Daniels, S., 2017. SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi metropolis, Ghana: Core user perspectives. Case Studies on Transport Policy. doi: 10.1016/J.CSTP.2017.12.004.
- Banco Mundial (2008) “Urban Transport for Development: Towards an Operationally-Oriented Strategy” Transport Papers, The World Bank Group. Washington, Octubre, 2008.
- Machado-León, (2016). El papel de la participación en lo que respecta a percepciones de los usuarios del servicio de transporte público.
- Bonifaz, J. (2012) “La experiencia de movilidad en Lima Metropolitana” Seminario Ciudad y Movilidad. Universidad del Pacífico, Recife, Brasil, junio de 2012.
- Centro de Investigaciones en Estadística Aplicada (2004) “Estudio sobre transporte urbano” Universidad Nacional de Tres de Febrero. Buenos Aires, Argentina, abril de 2004.
- Jen, W., Hu, K.C., (2003). Application of perceived value model to identify factors affecting passengers' repurchase intentions on city bus: A case of the Taipei metropolitan area. Transportation.

- Barcenas, D. (2014). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú – Aeropuerto Piura (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, 23(2), 88-95.
- Colmenares, D. & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Buenos Aires, *Revista Técnica Administrativa*, 6(4), 138-175.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. DOI: 10.2307/1252296.
- Hermoza, L. (2015). Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú.
- INEI (2015). Transporte y comunicaciones. En INEI, *Compendio estadístico Perú 2015* (pp. 1179-1253). Lima, Perú.
- INEI (2017). Informe técnico No 8 – Agosto 2017. Lima, Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-60.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: concepto y herramientas* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Vilela, P. (2015). La calidad de servicios del terminal terrestre de la ciudad de Esmeraldas. *Investigación y Saberes*, 4(3), 1-9.

Yurdugul, H. (2008). Minimum sample size for cronbach's coefficient alpha: A monte-carlo study. *H. U Journal of Education*, 35, 397-405.

Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

Zeithaml, V. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 34-46. DOI: 10.2307/1251929.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

ANEXOS

Tabla N°9**Instrumento de recolección de datos de la variable: Calidad de servicio.****CUESTIONARIO ESTRUCTURADO**

Basado en su experiencia como consumidor de servicios de transporte urbano, por favor, piense en el tipo de empresa que ofrecería una excelente calidad de servicio. Por favor, muestre en qué medida considera que la empresa de transporte urbano debe tener cada característica que se describe en cada declaración. Si usted siente que una característica no es en absoluto esencial para que una empresa de transporte ofrezca un servicio excelente, marque el número 1. Por el contrario, si usted considera que una característica es absolutamente esencial para que el servicio de la empresa de transporte sea excelente, marque el número 5. Si sus sentimientos son menos fuertes, marque uno de los números en el medio. No hay respuestas correctas o incorrectas; todo lo que nos interesa es un número que realmente refleje sus sentimientos con respecto a las empresas que ofrecerían una excelente calidad de servicio.

N°	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	El autobús es moderno y sofisticado					
2	El autobús muestra una señalización de ruta adecuada					
3	El autobús tiene equipos de aspecto moderno					
4	Se nota limpieza en el interior del autobús					
5	Se nota limpieza de los asientos y accesorios del autobús					
6	Condición de puertas y ventanas					
7	Sensación de comodidad térmica (condiciones de temperatura, humedad y movimientos del aire favorables) dentro de la unidad de transporte					
8	Sensación de comodidad acústica (ruidos)					
9	Comodidad de asientos					
10	Aglomeración de pasajeros					
11	Conducta del chofer y/o cobrador del autobus					
12	Modalidad de cobro de pasaje					
13	Instalaciones previstas para discapacitados					
14	Suficientes unidades que cubran la ruta					
15	Revisión técnica vigente					
16	disponibilidad de unidades para cobertura de rutas					
17	Respeto por las instalaciones para personas discapacitadas					
18	Disponibilidad/eficiencia de señalización					
N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5
19	Valor del pasaje accesible					

20	Interés sincero del personal en resolver los problemas del usuario					
21	El personal siempre está disponible en la atención de consultas de los clientes					
22	Hora de llegada y salida ofrecida					
23	Cordialidad en la atención hacia el usuario					
24	El personal está capacitado para la atención de consultas de usuarios					
25	Esmero del personal en el logro de un servicio con el mínimo de errores					
26	Información previa de tiempo de viaje en agencias o terminales					
27	El personal infunde confianza en los clientes					
N°	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
28	Transbordos críticos, embarque y tiempo de reposo					
29	Conformidad general por los servicios prestados					
30	Rapidez en solución de averías técnicas durante el recorrido					
31	Información previa y de fácil comprensión al momento de compra de pasajes					
32	Disponibilidad/aspecto físico de paneles con horarios de partidas, llegadas/anuncios					
N°	Seguridad	1	2	3	4	5
33	Nivel de seguridad contra el crimen a bordo					
34	Nivel de seguridad contra accidentes					
35	Conformidad con el nivel de velocidad del bus					
36	Nivel de seguridad en agencias autorizadas					
37	Desempeño de la oficina de guarda de objetos extraviados					
38	Desempeño Servicios de urgencia y emergencia médica a bordo					
N°	Empatía	1	2	3	4	5
39	Las empresas brindan a los usuarios una personalizada atención					
40	Nivel de atención de necesidades específicas de los clientes en el servicio a bordo					
41	Existencia de horarios conveniente en sus necesidades/preferencias					

Figura 4

Constancia de validación


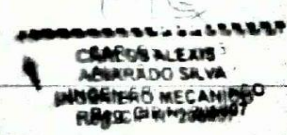
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Ing. Karina Liliana Gaytan Reyna	Calidad del Servicio de Transporte Urbano Basado en Percepciones de los usuarios. Trujillo - 2018

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N).
Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados.

N°	Ítems	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1	Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	X	
2	Las preguntas responden a la variable (S) a estudiar o investigar	X	
3	Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	X	
4	Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	X	
5	Existe claridad en la formulación de la pregunta.	X	
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	X	
7	El número de preguntas es adecuado.	X	
8	Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9	Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	X	
10	Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes	X	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
	Implementar el trabajo en campo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	FIRMA
Alvarado Silva Carlos Alexis	 

Fecha: Octubre del 2018.

Foto del Experto	Experto N°:	
	Apellidos y Nombres del Experto:	Alvarado Silva Carlos Alexis
	Grado más alto y especialidad:	Magister en Ingeniería Mecánica
	Línea de investigación que es especialista:	Diseño Mecánico
	Área de investigación que publica:	Diseño Mecánico

Figura 5

Constancia de validación


VALIDEZ DEL INSTRUMENTO			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR Ing. Karina Lillana Gaytan Reyna		TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Calidad del Servicio de Transporte Urbano Basado en Percepciones de los usuarios. Trujillo - 2018	
En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerda (S) y si no concuerda (N) Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerados			
N°	Items	Si concuerda (S)	No concuerda (N)
1	Para realizar cada una de las preguntas, se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	X	
2	Las preguntas responden a la variable (S) a estudiar o investigar	X	
3	Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	X	
4	Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	X	
5	Existe claridad en la formulación de la pregunta.	X	
6	Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta	X	
7	El número de preguntas es adecuado.	X	
8	Las preguntas responden al marco teórico utilizado en la investigación.	X	
9	Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	X	
10	Permite emitir con facilidad la respuesta a los participantes.	X	
OBSERVACIONES		SUGERENCIAS/MEJORA	
		<i>Se sugiere disminuir el no de ítems en la dimensión elemento tanqillos</i>	
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO		FIRMA	
<i>Torres Yasumura Cynthia Morayma</i>		 Ing. Cynthia Torres Yasumura JEFE DE PRODUCTIVIDAD CIA GREER S.A.C	
Fecha: Octubre del 2018.			
Foto del Experto	Experto N°:		
	Apellidos y Nombres del Experto:		<i>Torres Yasumura Cynthia Morayma</i>
	Grado más alto y especialidad:		<i>Ingeniero Estadístico</i>
	Línea de investigación que es especialista:		<i>Investigación de Mercado, Planeamiento y Producción</i>
	Área de investigación que publica:		<i>Estudios de Mercado</i>

Tabla N°11: MATRIZ DE DATOS PARA FIABILIDAD:

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41				
1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3			
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3			
6	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
7	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
8	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
9	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4		
10	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
11	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		
12	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4		
13	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
14	3	5	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	2	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4		
18	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3		
19	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3		
20	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
22	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
23	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
25	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	

Tabla N°12: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cuál es la calidad del servicio de transporte urbano, basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la calidad del servicio de transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de elementos tangibles del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018. - Determinar el nivel de fiabilidad del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018. - Determinar el nivel de capacidad de respuesta del 	<p>H1: La calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, no es media en la mayoría de los atributos de las dimensiones de: Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p> <p>H0: La calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, no es media en la mayoría de los atributos de</p>	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
			Calidad de servicio	Según Norman Gaither (2000) la calidad de un determinado servicio o producto es el nivel de percepción que asume un cliente (usuario) respecto que si aquel servicio o bien satisface y/o supera sus expectativas.	Elementos tangibles	<p>Estado y modernidad del vehículo</p> <p>Indicadores e información de ruta amigable y entendible</p> <p>Equipos de aspecto moderno</p> <p>Limpieza al interior de vehículos</p> <p>Limpieza de asientos y accesorios</p> <p>Condición de puertas y ventanas</p> <p>Sensación de confort térmico (condiciones de temperatura, humedad y movimientos del aire favorables) dentro de la unidad de transporte</p> <p>Sensación de confort acústico</p> <p>Comodidad de asientos</p> <p>Capacidad de pasajeros</p> <p>Personal con apariencia impecable</p> <p>Tecnología del vehículo</p> <p>Diversidad de rutas</p> <p>Sistema de cobro de pasaje</p> <p>Disponibilidad de asientos al momento de subir al bus</p> <p>Condiciones físicas de vehículo</p> <p>Respeto por las instalaciones para personas discapacitadas</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Totalmente Conforme (5)</p> <p>Conforme (4)</p> <p>Me Es Indiferente (3)</p> <p>Disconforme (2)</p> <p>Muy Disconforme (1)</p>

	<p>transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.</p> <p>- Determinar el nivel de seguridad del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.</p> <p>- Determinar el nivel de empatía del transporte urbano, según las percepciones de los usuarios, en el distrito de Trujillo – 2018.</p>	<p>las dimensiones de: Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Definición Conceptual</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>Fiabilidad</td> <td>Tarifa Interés sincero del personal en resolver los problemas del usuario El personal siempre está disponible en la atención de consultas de los clientes Tiempo de viaje Información previa de la ruta Cordialidad en la atención hacia el usuario El personal está capacitado para la atención de consultas de usuarios El personal infunde confianza en los clientes Esmero del personal en el logro de un servicio con el mínimo de errores</td> <td>Escala de Likert</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Tiempo de espera entre unidades Conformidad general por los servicios prestados Disponibilidad de Paneles con señalización de rutas de la línea Rapidez en solución de averías técnicas durante el viaje Información previa de cobro de pasajes</td> <td>Totalmente Conforme (5) Conforme (4) Me Es Indiferente (3) Disconforme (2)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Seguridad</td> <td>Nivel de seguridad contra el crimen a bordo Nivel de seguridad contra accidentes Conformidad con el nivel de velocidad del bus Nivel de seguridad en paraderos autorizados Desempeño de la oficina de guarda de objetos extraviados Desempeño Servicios de urgencia</td> <td>Muy Disconforme (1)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Empatía</td> <td>Las empresas brindan a los usuarios una personalizada atención Atención de necesidades específicas de los clientes en el servicio a bordo Existencia de horarios conveniente en sus servicios</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala			Fiabilidad	Tarifa Interés sincero del personal en resolver los problemas del usuario El personal siempre está disponible en la atención de consultas de los clientes Tiempo de viaje Información previa de la ruta Cordialidad en la atención hacia el usuario El personal está capacitado para la atención de consultas de usuarios El personal infunde confianza en los clientes Esmero del personal en el logro de un servicio con el mínimo de errores	Escala de Likert			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera entre unidades Conformidad general por los servicios prestados Disponibilidad de Paneles con señalización de rutas de la línea Rapidez en solución de averías técnicas durante el viaje Información previa de cobro de pasajes	Totalmente Conforme (5) Conforme (4) Me Es Indiferente (3) Disconforme (2)			Seguridad	Nivel de seguridad contra el crimen a bordo Nivel de seguridad contra accidentes Conformidad con el nivel de velocidad del bus Nivel de seguridad en paraderos autorizados Desempeño de la oficina de guarda de objetos extraviados Desempeño Servicios de urgencia	Muy Disconforme (1)			Empatía	Las empresas brindan a los usuarios una personalizada atención Atención de necesidades específicas de los clientes en el servicio a bordo Existencia de horarios conveniente en sus servicios	
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala																								
		Fiabilidad	Tarifa Interés sincero del personal en resolver los problemas del usuario El personal siempre está disponible en la atención de consultas de los clientes Tiempo de viaje Información previa de la ruta Cordialidad en la atención hacia el usuario El personal está capacitado para la atención de consultas de usuarios El personal infunde confianza en los clientes Esmero del personal en el logro de un servicio con el mínimo de errores	Escala de Likert																								
		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera entre unidades Conformidad general por los servicios prestados Disponibilidad de Paneles con señalización de rutas de la línea Rapidez en solución de averías técnicas durante el viaje Información previa de cobro de pasajes	Totalmente Conforme (5) Conforme (4) Me Es Indiferente (3) Disconforme (2)																								
		Seguridad	Nivel de seguridad contra el crimen a bordo Nivel de seguridad contra accidentes Conformidad con el nivel de velocidad del bus Nivel de seguridad en paraderos autorizados Desempeño de la oficina de guarda de objetos extraviados Desempeño Servicios de urgencia	Muy Disconforme (1)																								
		Empatía	Las empresas brindan a los usuarios una personalizada atención Atención de necesidades específicas de los clientes en el servicio a bordo Existencia de horarios conveniente en sus servicios																									