



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estudio de la calidad de servicio de transporte interprovincial en
Chimbote, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Ubillus Huerta, Alexis Renato (orcid.org/0000-0002-7651-6113)

ASESOR:

Mg. Urbina Suasnabar, Cristian (orcid.org/0000-0002-9127-1636)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con profundo cariño a mi madre, a mi padre y a mi querida pareja, por su inquebrantable apoyo en cada paso de este camino. Su amor y respaldo son la chispa que ilumina mi éxito. Gracias por ser mi fuente de inspiración constante.

El autor.

AGRADECIMIENTO

Con profunda gratitud, deseo expresar mi agradecimiento a mi querida madre, a mi valioso padre, a mi apreciada pareja y a mi docente. Su apoyo incondicional a lo largo de esta ardua travesía académica ha sido esencial para alcanzar la culminación de esta tesis. Su constante aliento y comprensión me han impulsado a superar obstáculos y a alcanzar este logro. Estoy eternamente agradecido por su amor y respaldo.

Alexis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URBINA SUASNABAR CRISTIAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Estudio de la calidad de servicio de transporte interprovincial en Chimbote, 2023", cuyo autor es UBILLUS HUERTA ALEXIS RENATO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 14 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URBINA SUASNABAR CRISTIAN DNI: 07975038 ORCID: 0000-0002-9127-1636	Firmado electrónicamente por: CURBINAS el 14-12- 2023 08:15:55

Código documento Trilce: TRI - 0696491

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, UBILLUS HUERTA ALEXIS RENATO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estudio de la calidad de servicio de transporte interprovincial en Chimbote, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALEXIS RENATO UBILLUS HUERTA DNI: 71584001 ORCID: 0000-0002-7651-6113	Firmado electrónicamente por: AUBILLUSH el 14-12- 2023 13:48:39

Código documento Trilce: TRI - 0696492

ÍNDICE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variable y operacionalización:	9
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Nivel de la calidad de servicio.</i>	13
Tabla 2. <i>Nivel de dimensiones de la calidad de servicio.</i>	14
Tabla 3. <i>Indicadores de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.</i>	15
Tabla 4. <i>Nivel de fiabilidad.</i>	16
Tabla 5. <i>Nivel de capacidad de respuesta.</i>	17
Tabla 6. <i>Nivel de la seguridad.</i>	18
Tabla 7. <i>Nivel de empatía.</i>	19
Tabla 8. <i>Nivel de los elementos tangibles.</i>	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. <i>Nivel de la calidad de servicio.</i>	13
Figura 2. <i>Nivel de dimensiones de la calidad de servicio.</i>	14
Figura 3. <i>Indicadores de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio</i>	15
Figura 4. <i>Nivel de fiabilidad</i>	16
Figura 5. <i>Nivel de capacidad de respuesta</i>	17
Figura 6. <i>Nivel de la seguridad</i>	18
Figura 7. <i>Nivel de empatía</i>	19
Figura 8. <i>Nivel de los elementos tangibles</i>	20

RESUMEN

La finalidad de nuestra investigación consistió en determinar los niveles de la calidad de servicio de transporte interprovincial Chimbote 2023, el enfoque metodológico utilizado en la investigación fue descriptiva, el diseño no experimental-transversal. Con una población de 215 817 usuarios y la muestra fue de 383 aquellos usuarios a las que se les administró un formulario sobre la calidad del servicio que se componía de 20 preguntas. Para el estudio de la variable se empleó un análisis descriptivo de datos. A partir de los resultados, se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio del transporte interprovincial en Chimbote es mala con el 50.7% según las percepciones de los usuarios encuestados, en las dimensiones como: La fiabilidad el 58.2% es mala, capacidad de respuesta el 51.4% es mala, seguridad el 51.7% es mala, empatía el 48.6% es mala y por último los elementos tangibles el 52.5% es mala. Se concluye que la calidad de servicio en el transporte interprovincial de Chimbote 2023, se encuentra en un nivel bajo en conjunto con las 5 dimensiones según la percepción de los usuarios encuestados.

Palabras clave: Calidad de servicio, percepción, transporte de pasajeros.

ABSTRACT

The purpose of our research was to determine the quality levels of interprovincial transportation service Chimbote 2023, the methodological approach used in the research was descriptive, the design was non-experimental-cross-sectional. With a population of 215,817 users and the sample was 383 users who were administered a form on service quality that was made up of 20 questions. To study the variable, a descriptive data analysis was used. From the results, it was concluded that the quality of service of interprovincial transportation in Chimbote is bad with 50.7% according to the perceptions of the users surveyed, in dimensions such as: Reliability 58.2% is bad, capacity response 51.4% is bad, security 51.7% is bad, empathy 48.6% is bad and finally tangible elements 52.5% is bad. It is concluded that the quality of service in the interprovincial transportation of Chimbote 2023 is at a low level in conjunction with the 5 dimensions according to the perception of the surveyed users.

Keywords: Service quality, perception, passenger transportation.

I. INTRODUCCIÓN

Según Reyes y Plasencia (2022), el servicio de calidad de transporte se ha vuelto fundamental en la dinámica de las ciudades y regiones, ejerciendo un rol crucial en la conectividad y el bienestar de sus residentes. En Chimbote, no es una excepción; a medida que experimenta un crecimiento poblacional y un desarrollo económico constante, el transporte interprovincial se convierte en un factor crítico que influye en la movilidad de las personas.

El propósito fundamental de esta investigación es llevar a cabo un análisis exhaustivo del servicio de calidad de transporte interprovincial, Chimbote. Este estudio se enmarca en la comprensión de que la calidad del transporte no es solo una cuestión de conveniencia, sino una calidad de vida de una población.

A nivel internacional, las empresas buscan nuevas formas de incrementar sus ganancias; saben que, para lograrlo, deben satisfacer a sus usuarios proporcionándoles una buena calidad de servicio, ya que sus gustos, necesidades y preferencias cambian con el tiempo. Ante esta situación, las organizaciones se han enfocado en desarrollar procesos más complejos y eficientes para brindar un proceso óptimo para su servicio. Con base en lo dicho, el desafío de las organizaciones es responder a las necesidades de los clientes para poder sobrevivir en un mercado cada vez más exigente. Un ejemplo se puede encontrar en Bogotá, donde la empresa de transporte Trans Jakarta realizó un cuestionario para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. Según este cuestionario, el 68% calificó el nivel de equipamiento de los autobuses como desagradable, ya que todas las instalaciones no estaban equipadas. Por otro lado, la puntualidad sigue siendo una queja para usuarios del servicio Trans Jakarta, representando un 61%, debido a que los buses no cumplen con la hora de salida ni llegada prometida (Adie et al., 2020).

A nivel nacional, muchas empresas no se preocupan por darles lo mejor según las exigencias de los clientes, ya que las organizaciones y personas que la conforman no cuentan con una cultura orientada a la calidad. Una muestra del problema fue hallada en el estudio de Sánchez (2021) a través de una encuesta de medición en términos de calidad de transporte en Lima. Según el 26% de los individuos evaluados, encuentran que el servicio de transporte no es recomendable; el 50% señala que el servicio es regular y solo el 24% califica el servicio como bueno.

También cabe señalar que existen pocos estudios sobre el crecimiento de la calidad de atención en la industria del transporte peruano.

Asimismo, Molina (2018) nos da a conocer, a través de sus encuestas en el servicio de transporte en Lima, que el 70% de los usuarios evaluados señalan que la calidad proporcionada es no recomendable; el 25% rescata que si hay una pequeña proporción de calidad y solo el 5% de los encuestados señaló que no encuentra ningún tipo de calidad de servicio.

Según el Undiario (2018), menciona que existen empresas de transporte que no cumplen con los requisitos que aseguren el bienestar y la seguridad tanto de los usuarios como de los clientes. Esto se expresa en el sistema de inclinación de la silla, la correa de seguridad no funciona y no están en buen estado. Cuando un cliente viaja durante unas dos horas o más, un asiento que debe acostarse se convierte en un dolor de cabeza. Este problema suele ocurrir a diario porque la mayoría de las empresas no actualizan ni realizan un mantenimiento continuo.

A nivel local, Camones (2019), a través del desarrollo de su investigación en la empresa interprovincial de Chimbote, nos proporciona la problemática que tiene el servicio de transporte según su calidad. De tal manera que, según los encuestados, el 42% señala que la calidad es muy mala. Asimismo, el 27% agrega que es regular y solo 31% determinó que el servicio era bueno.

Según Reyes y Plasencia (2022), en Chimbote la calidad de transporte está comprometida por una variedad de problemas. Según el 45% de los usuarios, señalan que la calidad de los vehículos es regular en cuanto al estado físico y confort del autobús. Por otro lado, el 31% de los usuarios señalaron que la atención al cliente es mala por parte de los colaboradores. Por último, el 51% de los usuarios indican que existe una regular conducción por parte de conductores; en consecuencia los clientes no se sienten satisfechos.

En base a la realidad problemática se formuló la siguiente pregunta ¿Cuáles son los niveles de la calidad de servicio de transporte interprovincial Chimbote, 2023?

El estudio se justificó por una cuestión de conveniencia porque era necesario conocer los niveles de la calidad del servicio de transporte interprovincial de los usuarios de Chimbote. La justificación social de nuestra investigación, se traducirá en un aporte significativo hacia la mejora sustancial de la calidad del servicio destinado a todos los usuarios que frecuentemente hacen uso del servicio

interprovincial. La justificación teórica de nuestra investigación, se basó en un cuerpo teórico de información sobre la calidad del servicio de los buses interprovinciales que fue evaluado por los clientes. Esto contribuyó a comentar y sustentar las teorías presentadas. La justificación práctica de este estudio resultó ser beneficiosa para otras empresas de transporte en la localidad de Chimbote que enfrentaban problemas y buscaban soluciones vinculadas a la variable calidad de servicio. Al mismo tiempo, se brindaron recomendaciones para abordar estas cuestiones. La justificación metodológica, fue importante para implementar enfoques que permitieron realizar un diagnóstico preciso de la percepción de los clientes. Un ejemplo de esto fue el uso del instrumento Servperf, que ayudó a determinar el nivel de valoración por parte de los clientes de las empresas interprovinciales.

El objetivo general es: Determinar los niveles de la calidad de servicio de transporte interprovincial Chimbote, 2023. Y como objetivos específicos; Determinar el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023. Determinar el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio de transportes interprovincial Chimbote, 2023. Determinar el nivel de seguridad de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023. Determinar el nivel de la empatía de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023. Determinar el nivel de los elementos tangibles de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Houria y Fares (2019); Ratanawaraha y Chalermpong (2021); Rojas et al. (2023) y Vicente et al. (2020) diversos estudios científicos, publicados en revistas indexadas, han demostrado de manera consistente que, según la opinión de los usuarios encuestados en la muestra analizada, la calidad del servicio es baja.

Koc y Kaya (2021); Oblitas (2019); Putra y Sitanggang (2016); Rojas-Martínez (2020); Simangunsong et al. (2023); y Sinha et al. (2020) en la elaboración de sus artículos científicos, se ha observado consistentemente que la capacidad de respuesta del servicio es considerada buena según los usuarios encuestados. Este aspecto se destaca como un factor crucial en la evaluación de la calidad del transporte para los clientes.

Bakar et al. (2022); Brown y LaValle (2020); Cui et al. (2023); Deb et al. (2022); Deb y Ahmed (2019); Nguyen et al. (2021); Rojas et al. (2023); Sitinjak et al. (2020); y Sukhov et al. (2021) Otro hallazgo relevante subraya que la fiabilidad se posiciona como un factor crucial con una calificación positiva, según la percepción de los usuarios, en relación con la calidad del servicio de transporte de pasajeros.

Bajčetić et al. (2018); Berežný y Konečný (2017); Chica et al. (2018); Chekmareva et al. (2023); Ibrahim et al. (2022); Javid et al. (2021); Jomnonkwao y Ratanavaraha (2016); Olowosegun et al. (2021); Romero et al. (2023); y Yekimov et al. (2022) en sus artículos científicos, se concluyó que los elementos tangibles son un factor de baja calificación para la calidad, según la percepción de los clientes encuestados. Esto se debe a su impacto directo en la experiencia del usuario.

Chauhan et al. (2021); Hu y Salim (2023); Houria y Fares (2019); Obsie et al. (2020); Oña et al. (2021); Ratanawaraha y Chalermpong (2021); Tsami y Nathanail (2017); Vicente et al. (2020); Yarmen y Sumaedi (2016) ofrecen información en sus artículos científicos lo cual destaca que la seguridad en el servicio de transporte es evaluada como buena y representa un aspecto fundamental para la calidad según la perspectiva de los clientes.

Epifanov et al. (2020); González et al. (2019); Jin et al. (2019); Ram et al. (2021); Shaaban y Kim (2016); Wong y Szeto (2018); en sus investigaciones, nos brindan un factor clave para la calidad del transporte público, destacando la empatía con un nivel considerado bueno. Este elemento se posiciona como uno de los indicadores perceptibles por los usuarios durante la prestación del servicio.

A continuación, describiré las teorías relacionadas a la calidad de servicio.

Según la teoría de Parasuraman et al. (1988) realizó una evaluación sobre la variable, con el instrumento Servqual donde se miden percepciones y expectativas de los usuarios y esta se enfoca en cinco niveles claves para la evaluación: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones se relacionan con la experiencia del cliente en términos de cumplimiento de promesas, capacidad de poder responder a las necesidades de las personas, seguridad en el servicio, atención personalizada y apariencia de las instalaciones y equipos. Según Dueñas et al. (2023) añade que el instrumento SERVQUAL es una de las más utilizadas en la medición de la variable calidad de servicio ya que se definen brechas para la toma de decisiones. Según Zeithaml et al. (1992) definieron el servicio de calidad, como un servicio en términos de satisfacción que implica estar bien alineados a sus percepciones y expectativas del cliente.

Por otro lado, la teoría Cronin y Taylor (1992) elaboraron una escala más corta que SERVQUAL y la dominaron SERVPERF. Este nuevo instrumento se basa únicamente en calificar las percepciones y tiene puntajes similares a la escala SERVQUAL. Por ello es importante adentrarnos más en el entendimiento de un enfoque conocido como SERVPERF (Service Performance), el cual se refiere a la evaluación del rendimiento del empleador al proporcionar un servicio. Según Ramos et al. (2020) una de las ventajas de utilizar SERVPERF es que los encuestados tienden a ser claros al brindar respuestas más precisas.

De manera similar, la teoría de Teas (1993) establece que un aumento en la diferencia entre expectativas y percepciones no necesariamente refleja un aumento de continuidad con un nivel de calidad percibido tales como sugiere SERVQUAL. El escritor argumenta que la especificación empleada puede o no importar dependiendo de si el atributo utilizado para examinar la calidad del servicio es un atributo vectorial (un atributo con un punto óptimo infinito) o un atributo con un punto óptimo finito. Por esta razón, Teas evalúa el modelo de desempeño PE evaluado y se enfoca en tres elementos: interpretar el contexto esperado, concepto de operativización y evaluar modelos de servqual, de esa forma evaluar el servicio de calidad percibida por los usuarios.

Grönroos (1994) formuló el modelo de imagen también conocido como nórdico esta establece que la calidad es reconocida por el cliente. Por ello es la integración de cualidades técnicas y cualidades funcionales relacionadas con la imagen corporativa. El autor se refiere a calidad técnica, cuando el usuario recepciona un resultado técnico de producción, por lo tanto, esta responde a la pregunta ¿qué consigue?, mientras tanto la calidad funcional tiene conexión con el desempeño significativo con el servicio, es decir ¿cómo el usuario adquiere el servicio?, por lo tanto, esta es percibida de forma subjetiva por el cliente. Por ello la imagen corporativa está influenciada por las cualidades técnicas y funcionales para su construcción en la organización. En pocas palabras, la percepción del cliente es influenciada por el servicio obtenido y la imagen de la compañía. Esto implica un análisis completo de las diferencias entre las expectativas de la calidad y la manera de que el usuario realmente lo nota.

Asimismo, Rust y Oliver (1994) elaboraron un modelo que se llamó tres componentes, presentaron una conceptualización que respalda la idea planteada por Grönroos, este modelo se basa en estas 3 dimensiones, sus características y el servicio, el ambiente que rodea el servicio y el servicio entregado. El primero se da a conocer como el servicio está diseñado para ser otorgado al usuario, agregando sus características y objetivos del servicio. El ambiente se divide de manera interna, en filosofía de dirección y cultura organizacional para elevar la calidad del servicio y de externa el ambiente físico del servicio.

Bolton y Drew (1991) la calidad de servicio lo definieron como una actitud frente a una empresa y a todos los servicios, los autores proponen un modelo multietapa donde se evalúa el servicio global que tiene las siguientes etapas: Evaluación de rendimiento, calidad de servicio y valor. En la evaluación del rendimiento se localizan las variables de la seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y dimensiones de empatía. En la evaluación del cliente para los autores se explica a través de satisfacción e insatisfacción con el servicio entregado según el desempeño percibido, expectativas y las percepciones. El valor del servicio está basado en sus características que se le otorga al usuario. Asimismo, debemos considerar que la satisfacción es una pieza clave para la calidad de servicio, donde le asignará un valor al servicio y también las intenciones de compra.

En este desarrollo nos vamos a basar en la teoría de Cronin y Taylor (1992) consideran que el servicio de calidad se conceptualiza más como las actitudes del cliente hacia aspectos de la calidad y debe medirse en términos de percepciones. Tienen como dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Según Montenegro (2023) señala que la capacidad de respuesta al cliente muestra cuán rápida y eficientemente una empresa responde a sus clientes. Guarda una estrecha relación con el período de espera para utilizar un servicio y debe tener la capacidad de abordar preguntas o preocupaciones de manera efectiva (Miranda et al., 2021). Según Bautista (2021) agrega que no solo es importante una respuesta rápida, sino también una frecuencia y consistencia de la comunicación hasta la resolución final.

Según Carrera et al. (2020) añade que la fiabilidad es el grado de atención que tiene la organización que ofrece el producto o servicio para el cliente. Para Ahmed et al. 2017 hace referencia a la capacidad de llevar a cabo de manera constante y meticulosa el servicio que se ha comprometido a ofrecer. Según Miranda et al. (2021) añade que se basa en el servicio que reciben dependiendo de qué tan cuidadosos, confiables y seguros sean de lo que han establecido antes de llegar. Los elementos tangibles se refieren al área, herramientas y equipos utilizados para producir el servicio, así como la apariencia del personal (Ahmed et al., 2017). Para Prieto (2017) agrega que esto significa confiabilidad, es decir, la habilidad para realizar el servicio intermedio de manera cautelosa y fiable, la capacidad de respuesta o la voluntad y el deseo de colaborar y servir a los clientes rápidamente. Según Miranda et al. (2021) afirma que es infraestructura, instalaciones físicas y personal, equipamiento.

Empatía significa cuidado, conocimiento de las necesidades del usuario y atención individual brindada (Ahmed et al., 2017). Para Vital et al. (2020) agrega que es la habilidad de compartir y entender la situación emocional de los individuos y forma parte de un proceso esencial para establecer interacciones personales positivas. Según Torres (2016) añade que la empatía es fundamental en la organización ya que es el motor que impulsa para el éxito.

Para Mayorga (2021) transmitir una sensación de seguridad a tus clientes puede mejorar enormemente tu capacidad de creer, ya que te ganarás su confianza a

través de tu actitud y lenguaje. Para Ahmed et al. (2017) guarda una estrecha conexión con la tranquilidad que siente el cliente al estar seguro de que la persona que le está proporcionando asesoría durante el uso de un servicio posee la capacitación necesaria. Para Miranda et al. (2021) se destaca que la tranquilidad del cliente está estrechamente ligada a la competencia del asesor que lo atiende al utilizar un servicio. En otras palabras, es esencial que la persona que brinda asesoramiento esté debidamente capacitada para garantizar la tranquilidad del cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se utilizó un estudio de investigación aplicada en vista de que se enfoca en un tema específico y se realiza en el campo. Generar conocimiento que pueda ser directamente aplicado a problemas de la sociedad y del sector productivo (Lozada, 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

Se empleó un diseño de investigación no experimental simple ya que no existirá manejo en las variables. Se realiza sin ninguna manipulación de la variable (Hernández et al., 2014).

Se utilizó un estudio transversal, porque la variable se mide en un momento determinado, es decir, en 2023. Investigaciones que recopilan datos en un momento único (Vara, 2008).

Se utilizó un estudio descriptivo simple, ya que se recolecto información detallada para el desarrollo de la investigación. Es un registro del análisis e interpretación de la composición o proceso de la naturaleza y los fenómenos reales (Tamayo, 2006).

3.2. Variable y operacionalización:

Según Oyola (2021) una variable se constituye como un elemento que se utiliza para explorar relaciones, efectos o disparidades, lo que contribuye a la consecución de resultados y conclusiones pertinentes en la investigación.

Para Oyola (2021) la operacionalización hace alusión a la realización de una acción. Esta actividad se subentiende en la descripción de la variable, ya que esta juega un papel fundamental en la ejecución del proyecto.

Definición conceptual: De acuerdo con Cronin y Taylor (1992) consideran que la calidad de servicio se conceptualiza más como las actitudes del cliente hacia aspectos de la calidad y debe medirse en términos de percepciones que consto de cinco dimensiones: seguridad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad.

Definición operacional: La variable se medirá mediante un cuestionario del modelo SERVPERF, compuesto por 20 ítems lo cual integran 5 dimensiones, estas son; empatía, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Indicadores son: Promesa, habilidades, Rapidez, flexibilidad, comunicación, accesibilidad, conocimiento habilidades, credibilidad, ambiente seguro, confidencialidad, atención personalizada, comprender al cliente, cortesía, instalaciones físicas, personal y materiales.

La escala ordinal se logra cuando se hace una observación, se pueden colocar en orden en relación con las características que es evaluado (Coronado, 2007). Se utilizó una escala de medición ordinal para el presente desarrollo de esa forma se podrá clasificar y ordenar los eventos a estudiar.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Componentes existentes o unidad de análisis pertenecientes a la disciplina en la que se desarrolla la investigación (Ojeda, 2020). Para el desarrollo de la investigación la población fue constituida por 215 817 habitantes en el distrito de Chimbote según datos del INEI del 2023.

Los criterios de inclusión son requisitos o atributos específicos que los participantes de un estudio deben cumplir para ser considerados en la investigación (Manzano y García, 2016). Varones y Damas mayores de 18 años usuarios que se encuentran en la zona de Chimbote y tomen el servicio de transporte.

Los criterios de exclusión son condiciones específicas que determinan la no participación de ciertos sujetos o elementos en la investigación, con el objetivo de mantener la integridad del estudio (Manzano y García, 2016). Usuarios que no residan en Chimbote y que habitualmente no tomen el servicio de transporte interprovincial.

3.3.2. Muestra

Es una parte ejemplar de la población que comparte las características generales (Ojeda, 2020). Para el desarrollo se calculó la muestra mediante la fórmula finita utilizando una población de 215 817, con una posibilidad del 50%, y un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% nos arrojó un resultado de 383 personas.

3.3.3 Muestreo

El muestreo es un procedimiento para tomar individuos específicos de una población para ser analizados (Westreicher, 2021). En el presente desarrollo de investigación se empleó un muestreo probabilístico aleatorio, considerando que todos los usuarios de la población tienen posibilidades de ser seleccionados como muestra.

3.3.4. Unidad de análisis

Representa a los usuarios que son medidos para el desarrollo de la investigación (Canta y Quesada, 2021). Son todos los usuarios activos de Chimbote en los servicios de transporte.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Son técnicas que se refieren a conjuntos de métodos que asisten al investigador en su intento por adquirir un conocimiento más profundo (Hernández et al., 2014). Se empleó la técnica de la encuesta, a partir de las respuestas proporcionadas por los consumidores, se obtuvo la información esencial para su posterior análisis.

Los autores sostienen que los instrumentos de medición son capaces de recopilar información relevante acerca de las variables (Hernández et al., 2014). En este caso, se utilizó un cuestionario como herramienta para medir la variable.

La validez del instrumento se evaluó por tres profesionales altamente calificados en el campo, incluyendo expertos con maestrías y doctorados. Estos especialistas determinaron la validez del contenido, la estructura y el criterio del instrumento.

El instrumento está compuesto por 5 dimensiones y 20 ítems y tiene como propósito determinar los niveles de la calidad de servicio brindado por las empresas interprovinciales de Chimbote.

Se aplicó una prueba piloto para estimar la confiabilidad del instrumento. Se utilizó una muestra similar con el objetivo de obtener un resultado óptimo, asimismo se empleó el coeficiente Alpha de Cronbach para la confiabilidad del instrumento obteniendo un resultado de 0.77. Todo ello sirvió para posteriormente aplicar el instrumento según los objetivos establecidos de nuestra investigación

3.5. Procedimientos

Según Ferié et al. (2019) los procedimientos consisten en secuencias de pasos y métodos específicos empleados para ejecutar la investigación, recolectar datos y analizar la información de manera ordenada, con el propósito de asegurar la precisión y la integridad del estudio.

Se inició la creación del instrumento para medir la variable del estudio actual. En primer lugar, se validó mediante el juicio según los especialistas de la variable. Luego, se procedió a evaluar su confiabilidad. Para la recolección de datos, no será necesario solicitar autorización a las empresas, dado que el estudio se enfoca en los clientes. Se utilizó dicho instrumento para encuestar a los clientes de empresas de transporte interprovincial y posteriormente se analizará los datos estadísticos empleando el software versión Spss 27.

3.6. Método de análisis de datos

Para Peña (2017) sostiene que el proceso de análisis de datos combina diversas acciones del investigador o analista somete ciertos datos, ya sean de naturaleza cuantitativa o cualitativa.

Se utilizó un análisis descriptivo utilizando el software SPSS 27 para estudiar el comportamiento de la variable en cuestión. Esto se realizó mediante la recopilación y tabulación de la información. Luego, los resultados obtenidos se mostrarán mediante la presentación de tablas.

3.7. Aspectos éticos

Salazar et al. (2018) la ética de trabajo en una tesis abarca la honestidad, responsabilidad y diligencia con las que el investigador enfrenta su labor académica. Incluye la correcta atribución de fuentes, el apego a normas éticas, garantizar la credibilidad y calidad de la investigación. La ética se vincula con los deberes humanos y se puede considerar como equivalente la filosofía a moral (Espinoza y Calva, 2020). “Antes de compartir datos o muestras biológicas con otros proyectos o colegas, los investigadores deben contar con la autorización de los sujetos implicados o el permiso del Comité de Ética” (RCUN°470-2022/UCV-Código de ética en investigación). Durante la investigación se siguieron los principios éticos esenciales, como el respeto a la libertad de las personas, permitiéndoles elegir si participaban sí o no de nuestra investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar los niveles de la calidad de servicio de transporte interprovincial Chimbote, 2023.

Tabla 1.

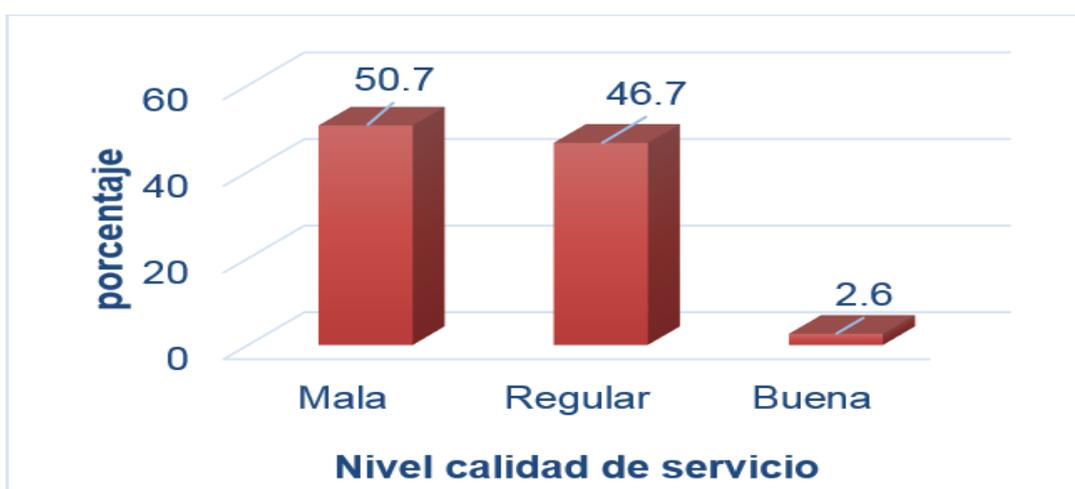
Nivel de la calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	194	50,7
Regular	179	46,7
Buena	10	2,6
Total	383	100,0

Nota. Se muestra el nivel de servicio de calidad.

Figura 1.

Nivel de la calidad de servicio.



Nota. La figura muestra el nivel de servicio de calidad.

Interpretación. El cuadro 1 se muestra que el 50,7% de los encuestados consideran que transporte entre condados de la población de Chimbote se encuentra en un nivel malo, seguido por el 46,7% de los encuestados que cree que la calidad está en un nivel regular, por otro lado el 2,6% de los encuestados creen que el transporte en términos de calidad es buena. Los resultados muestran que poco más del 50% de los residentes están descontentos respecto a la calidad de transporte de pasajeros.

Tabla 2.

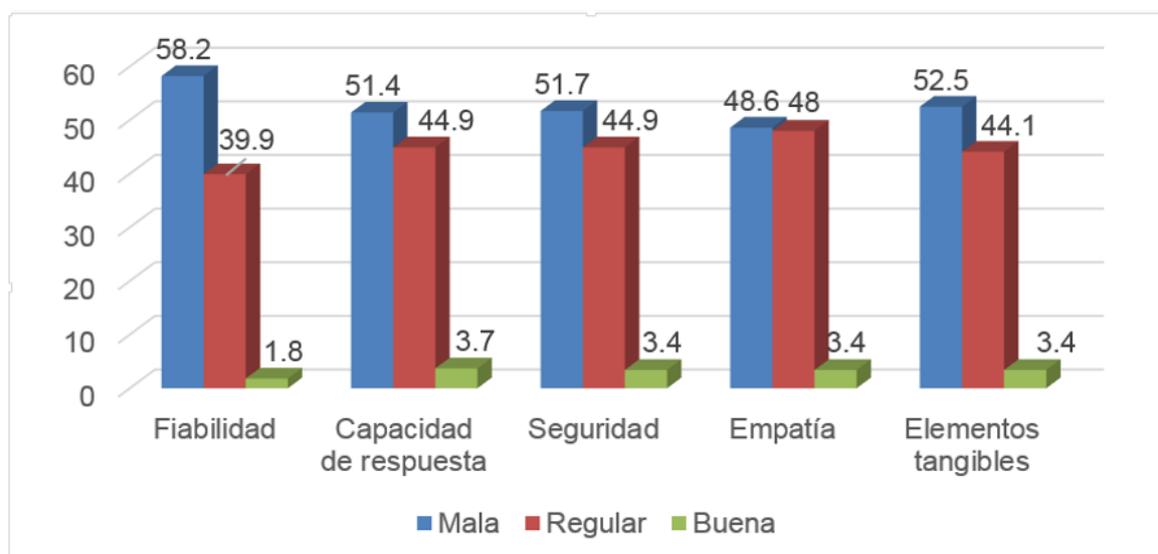
Nivel de dimensiones de la calidad de servicio.

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	223	58.2	197	51.4	198	51.7	186	48.6	201	52.5
Regular	153	39.9	172	44.9	172	44.9	184	48.0	169	44.1
Buena	7	1.8	14	3.7	13	3.4	13	3.4	13	3.4
Total	383	100	383	100	383	100	383	100	383	100,0

Nota. El nivel de dimensiones de calidad de servicio se muestra en la tabla.

Figura 2.

Nivel de dimensiones de la calidad de servicio.



Nota. El nivel de dimensiones en el servicio de calidad se muestra en la figura.

Interpretación. El cuadro 2 se muestra que la fiabilidad se encuentra el porcentaje más alto 58.2% de encuestados que indican el nivel malo en comparación con las otras dimensiones y el porcentaje más bajo en este nivel se encuentra en la dimensión empatía con el 48.6%. En cuanto al nivel bueno el porcentaje más alto está en la dimensión capacidad de respuesta con el 3.7% y el porcentaje más bajo está en la dimensión fiabilidad con el 1.8% de encuestados. En el nivel regular el porcentaje más alto lo tiene la dimensión empatía con el 48% y el porcentaje más bajo está en la dimensión fiabilidad con el 39.9%.

Tabla 3.

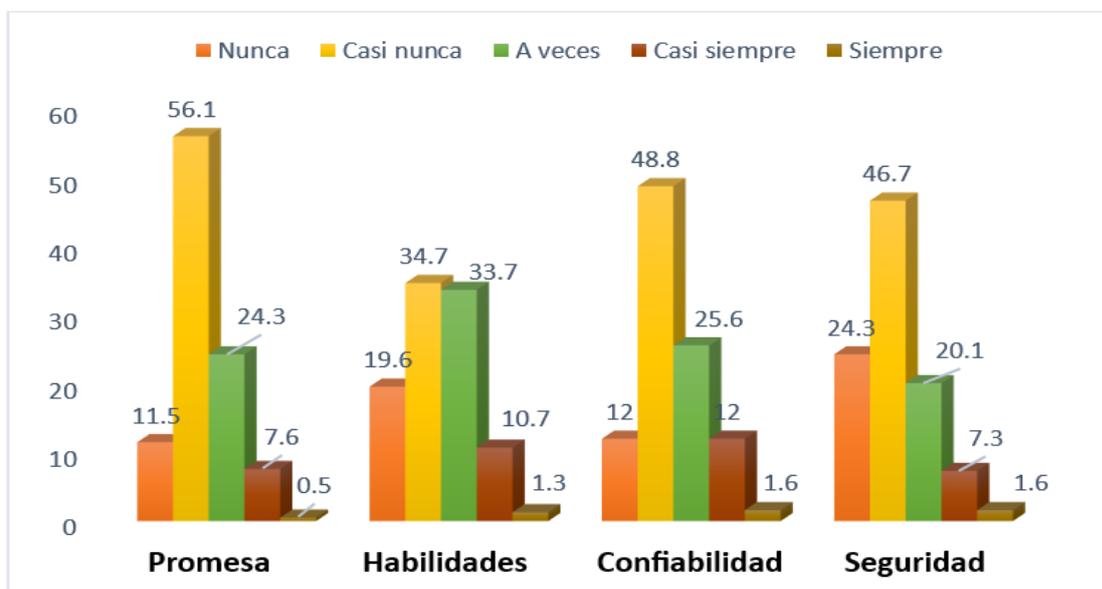
Indicadores de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.

Indicadores	Promesa		Habilidades		Confiabilidad		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nunca	44	11.5	75	19.6	46	12	93	24.3
Casi nunca	215	56.1	133	34.7	187	48.8	179	46.7
A veces	93	24.3	129	33.7	98	25.6	77	20.1
Casi siempre	29	7.6	41	10.7	46	12	28	7.3
Siempre	2	.5	5	1.3	6	1.6	6	1.6
Total	383	100	383	100	383	100	383	100

Nota. Se muestra los indicadores de la fiabilidad en la tabla.

Figura 3.

Indicadores de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.



Nota. Se muestra los indicadores de la fiabilidad en la figura.

Interpretación. Se verifica en la figura que la alternativa nunca tiene el mayor porcentaje en el indicador seguridad con el 24.3% de encuestados, y la alternativa casi nunca tiene el mayor porcentaje, 56.1% en el indicador promesa. La alternativa a veces presenta el mayor porcentaje en el indicador habilidades con el 33.7%. La alternativa casi siempre tiene el mayor porcentaje, 12% en el indicador confiabilidad y la alternativa siempre tiene el mayor porcentaje, 1.6% en indicador confiabilidad y seguridad. En resumen los indicadores que trae en declive la dimensión fiabilidad es la seguridad y la promesa.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023.

Tabla 4.

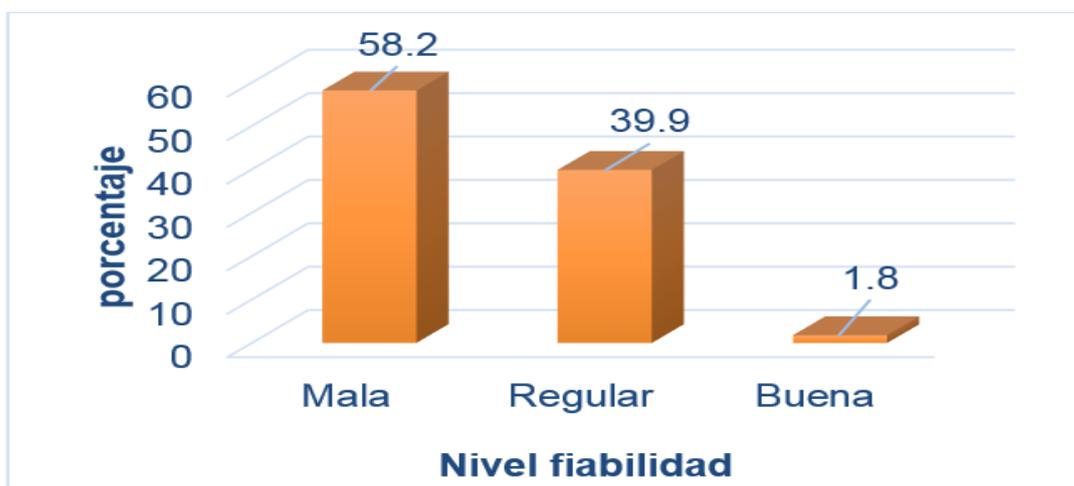
Nivel de fiabilidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	223	58,2
Regular	153	39,9
Buena	7	1,8
Total	383	100,0

Nota. El nivel de la fiabilidad se muestra en la tabla.

Figura 4.

Nivel de fiabilidad.



Nota. El nivel de la fiabilidad se muestra en la figura.

Interpretación. Se aprecia que en el cuadro 4 el 58,2% indican que la fiabilidad en cuanto al servicio de calidad en los transportes interprovinciales de la localidad de Chimbote tiene el nivel malo, le sigue el 39,9% que califican a la fiabilidad en el nivel regular y el 1,8% de los usuarios indican que la fiabilidad está en el nivel bueno. De los resultados se puede resumir que más del 50% están disconformes con la dimensión fiabilidad con el servicio de calidad del transporte.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio de transportes interprovincial Chimbote, 2023.

Tabla 5.

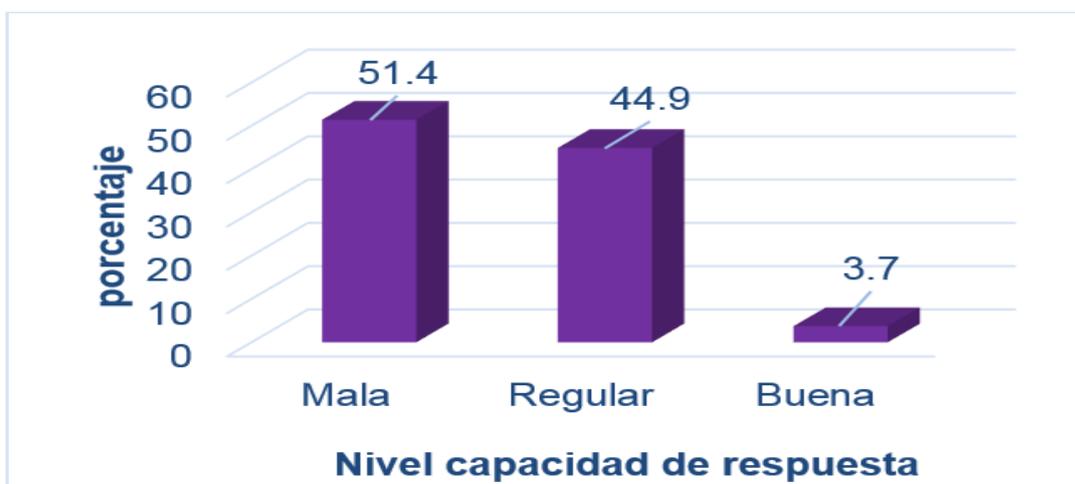
Nivel de capacidad de respuesta.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	197	51,4
Regular	172	44,9
Buena	14	3,7
Total	383	100,0

Nota. Se muestra el nivel de capacidad de respuesta.

Figura 5.

Nivel de capacidad de respuesta.



Nota. Se muestra el nivel de capacidad respuesta en la figura.

Interpretación. Se aprecia que en la tabla 5 el 51,4% de los encuestados indican que la capacidad de respuesta del transporte interprovincial de Chimbote tiene el nivel malo, le sigue el 44,9% que califican a la capacidad de respuesta en el nivel regular y el 3,7% de los usuarios opinan que la capacidad de respuesta está en el nivel bueno. De los resultados se puede resumir que más del 50% están disconformes con respecto a capacidad de respuesta con el servicio de calidad.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de seguridad de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023.

Tabla 6.

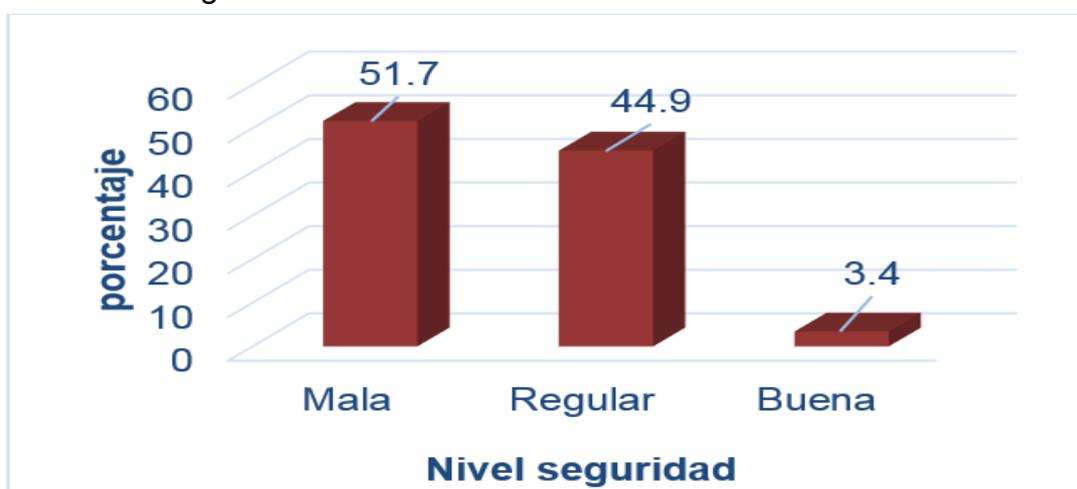
Nivel de la seguridad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	198	51,7
Regular	172	44,9
Buena	13	3,4
Total	383	100,0

Nota. El nivel de seguridad se muestra en la tabla.

Figura 6.

Nivel de la seguridad.



Nota. El nivel de seguridad se muestra en la figura.

Interpretación. El cuadro 6 indica que el 51,7% de la muestra indica que la seguridad en el servicio de calidad del transporte interprovincial en Chimbote tiene el nivel malo, le sigue el 44,9% que califican a la seguridad en el nivel regular, el 3,4% indican que la seguridad está en el nivel bueno. De los resultados se puede resumir que más del 50% están disconformes con la dimensión seguridad del servicio de calidad del transporte interprovincial.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de la empatía de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023.

Tabla 7.

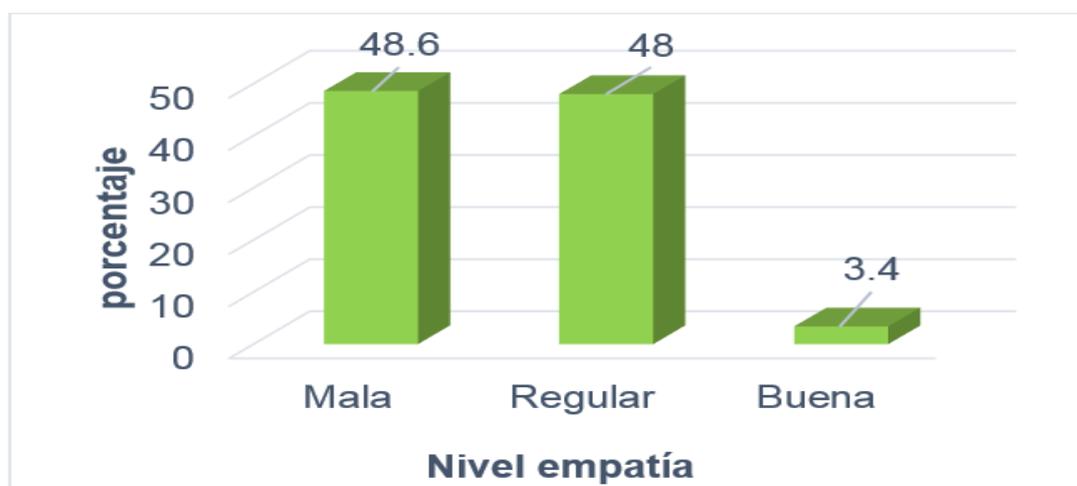
Nivel de empatía.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	186	48,6
Regular	184	48,0
Buena	13	3,4
Total	383	100,0

Nota. El nivel de empatía se muestra en la tabla.

Figura 7.

Nivel de empatía.



Nota. En la figura se muestra el nivel de empatía.

Interpretación. El cuadro 7 indica que el 48,6% de la muestra indican que la empatía del servicio de calidad del transporte interprovincial en la población de Chimbote tiene el nivel malo, le sigue el 48% que califican a la empatía en el nivel regular y el 3,4% señalan que la empatía está en el nivel bueno. De los resultados se puede resumir que menos del 50% están disconformes con la dimensión empatía en el servicio de calidad del transporte interprovincial.

Objetivo específico 5: Determinar el nivel de los elementos tangibles de la calidad de servicio del transporte interprovincial Chimbote, 2023.

Tabla 8.

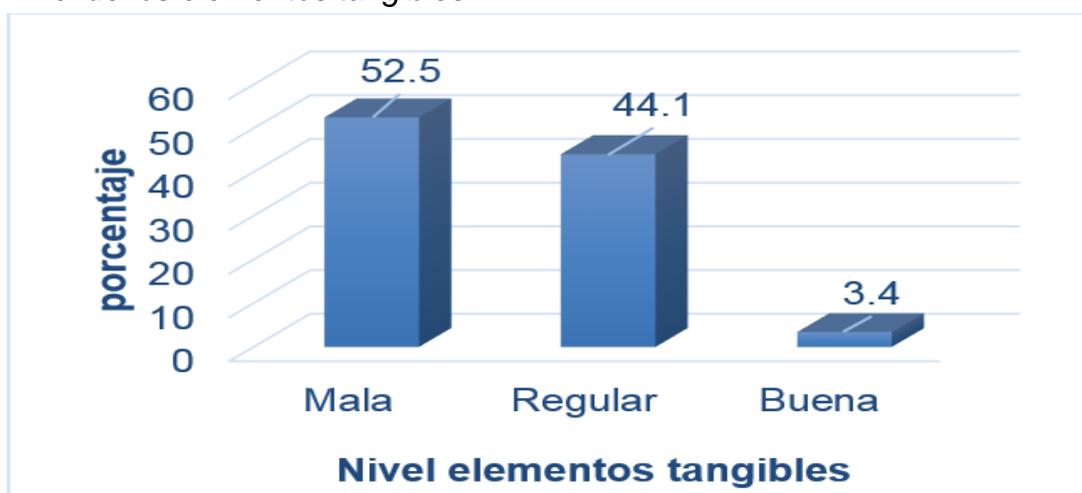
Nivel de los elementos tangibles.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Mala	201	52,5
Regular	169	44,1
Buena	13	3,4
Total	383	100,0

Nota. El nivel de elementos tangibles se muestra en la tabla.

Figura 8.

Nivel de los elementos tangibles.



Nota. En la figura se muestra el nivel de elementos tangibles.

Interpretación. El cuadro 8 se muestra que el 52,5% de los encuestados indican que los factores tangibles del servicio de calidad del transporte interprovincial en la población de Chimbote tienen el nivel malo, le sigue el 44,1% que califican a los elementos tangibles en el nivel regular y el 3,4% indican que los elementos tangibles están en el nivel bueno. De los resultados se puede resumir que más del 50% están disconformes con la dimensión de diversos factores tangibles que miden el servicio de calidad del transporte interprovincial.

V. DISCUSIÓN

En el marco de nuestra investigación calidad de servicio, nos sumergimos en un detenido análisis de los descubrimientos extraídos de artículos indexados que guardan estrecha relación con nuestra variable de interés. Este enfoque exhaustivo no solo amplía nuestra comprensión de la temática, sino que también establece las bases para comparar nuestros resultados con investigaciones anteriores. Al revisar la literatura existente, buscamos no solo reconocer patrones y tendencias, sino también validar y enriquecer nuestras propias conclusiones. Este proceso de revisión bibliográfica nos permite apreciar una evolución del conocimiento en el área de nuestra variable. La fusión de información procedente de múltiples fuentes garantiza una perspectiva integral, enriqueciendo así el contexto en el cual se enmarca nuestro trabajo. La metodología adoptada no solo se enfoca en la recopilación de información, sino también en su interpretación crítica para consolidar una base sólida y fundamentada. Al aprovechar las contribuciones previas, nuestra investigación se erige sobre una plataforma sólida que busca no sólo generar conocimiento, sino también aportar al cuerpo existente. Este proceso de análisis comparativo nos permite evaluar la singularidad de nuestros resultados, identificar posibles relaciones y en última instancia, contribuir a una comprensión más profunda de la variable en estudio. En resumen, esta fase introductoria no sólo marca un punto de partida, sino también una inmersión reflexiva en el extenso panorama de conocimiento que precede a nuestra indagación.

Houria y Fares (2019); Ratanawaraha y Chalermpong (2021); Rojas et al. (2023) y Vicente et al. (2020); diversos estudios científicos, publicados en revistas indexadas, han demostrado de manera consistente que, según la opinión de los usuarios encuestados en la muestra analizada, la calidad del servicio es bajo.

Asimismo, el hallazgo presentado a comparación de nuestros resultados en la (tabla 1) coinciden debido a que los resultados en términos de servicio de calidad según la percepción de los individuos encuestados se posiciona en un nivel bajo, con un peso del 50.7% indicado por el cuadro. Esta magnitud refleja un punto crítico para nuestra investigación, ya que la variable es un factor fundamental para la satisfacción de los clientes. Por ello es fundamental que las organizaciones de transporte de pasajeros interprovinciales tengan la prioridad de mejorar y otorgar un buen servicio de calidad para la población de Chimbote.

Koc y Kaya (2021); Oblitas (2019); Putra y Sitanggang (2016); Rojas-Martínez (2020); Simangunsong et al. (2023); y Sinha et al. (2020) en la elaboración de sus artículos científicos, se ha observado consistentemente que la capacidad de respuesta del servicio es considerada buena según los usuarios encuestados. Este aspecto se destaca como un factor crucial en la evaluación de la calidad del transporte para los clientes. Asimismo, el cliente revela que la prontitud y eficiencia en la atención a sus necesidades ha contribuido significativamente a su fidelización y al fortalecimiento de la reputación del servicio de transporte. Esta percepción favorable se refuerza aún más cuando se contrasta con estudios previos que identificaron deficiencias en la capacidad de respuesta de otros proveedores del sector. Por lo tanto, la atención ágil y personalizada ha emergido como un diferenciador clave, posicionando a la empresa como líder en un mercado altamente competitivo.

Por ende, al comparar el hallazgo mencionado con nuestro resultado en la (tabla 5) difiere dado que el cuadro nos proporciona datos sólidos que demuestran que la capacidad de respuesta en el contexto de nuestro estudio es mala, con una tasa de cumplimiento de tan solo el 51,4%. Este resultado plantea preguntas fundamentales como la rapidez, flexibilidad, comunicación y la accesibilidad. En estas circunstancias esta dimensión se convierte en una prioridad de soluciones con el propósito de potenciar la capacidad de respuesta en las organizaciones del sector transporte de pasajeros de Chimbote.

Bakar et al. (2022); Brown y LaValle (2020); Cui et al. (2023); Deb et al. (2022); Deb y Ahmed (2019); Nguyen et al. (2021); Rojas et al. (2023); Sijinjak et al. (2020); y Sukhov et al. (2021) otro hallazgo relevante subraya que la fiabilidad se posiciona como un factor crucial con una calificación positiva, según la percepción de los usuarios, en relación con la calidad del servicio de transporte de pasajeros

En contraste, con el hallazgo mencionado y con nuestro resultado en la (tabla 3 y tabla 4) existe una contraposición evidente ya que el cuadro nos proporciona información en datos estadísticos que la calidad en términos de fiabilidad se sitúa en un nivel malo, con una tasa de cumplimiento de tan solo el 58.2%. Este resultado suscita serias dudas acerca de esta dimensión ya que al principio de nuestra investigación los hallazgos recopilados presentados se fundamentaban en una idea de niveles altos. La baja calidad de fiabilidad como señala el cuadro tiene una

necesidad urgente de hacer atención en términos de soluciones por parte de las empresas interprovinciales del sector Chimbote.

Bajčetić et al. (2018); Berežný y Konečný (2017); Chica et al. (2018); Chekmareva et al. (2023); Ibrahim et al. (2022); Javid et al. (2021); Jomnonkwao y Ratanavaraha (2016); Olowosegun et al. (2021); Romero et al. (2023); y Yekimov et al. (2022) en sus artículos científicos, se concluyó que los elementos tangibles son un factor de baja calificación para la calidad, según la percepción de los clientes encuestados. Esto se debe a su impacto directo en la experiencia del usuario. Además, los investigadores también señalaron que los elementos tangibles, como la infraestructura física, los vehículos y las instalaciones, no solo influyen en la percepción general del usuario en la calidad del servicio, sino que también desempeñan un papel crucial en la creación de una impresión duradera en la mente del usuario. Estos hallazgos subrayan la importancia de no solo centrarse en la eficacia funcional del transporte, sino también en la estética y el estado de las instalaciones, ya que estos aspectos pueden afectar significativamente en la percepción y lealtad del cliente a largo plazo.

A comparación, del hallazgo presentado con nuestros resultados en la (tabla 8) se corrobora debido que el cuadro nos proporciona datos estadísticos extraídos por los encuestados que el nivel de los elementos tangibles es mala con un peso del 52,5%. Este resultado tiene como indicadores claves como las instalaciones físicas, materiales, personal y la flota. Por otro lado, esta dimensión tiene que ser prioridad para las empresas de transporte de Chimbote en el sector de servicio interprovincial de pasajeros de esta ciudad.

Chauhan et al. (2021); Hu y Salim (2023); Obsie et al. (2020); Oña et al. (2021); Tsami y Nathanail (2017); Yarmen y Sumaedi (2016) ofrecen información en sus artículos científicos que destaca que la seguridad en el servicio de transporte es evaluada como buena y representa un aspecto fundamental para la calidad según la perspectiva de los clientes. Asimismo, las revistas indican que la percepción de un entorno seguro durante el viaje contribuye a una experiencia agradable y garantiza una lealtad en el propio usuario, de esa forma el cliente obtendrá viajes más recurrentes.

De manera similar, al comparar el hallazgo presentado con nuestros propios resultados en la (tabla 6) no coinciden puesto que la dimensión seguridad tal y como

lo perciben los individuos encuestados lo califican como mala, obteniendo un 51,7% de aprobación. Asimismo, la dimensión estuvo compuesta por indicadores fundamentales tales como credibilidad, ambiente seguro, conocimiento y habilidades, confidencialidad. Por otro lado la baja calidad en términos de seguridad como se muestra en el cuadro se tiene que volver una prioridad por parte de las empresas de transporte para mejorar la percepción de los pasajeros. Por ello, es crucial que las empresas aborden este problema identificado en nuestra investigación y que las organizaciones del sector fortalezcan la seguridad en el círculo analizado.

Epifanov et al. (2020); González et al. (2019); Jin et al. (2019); Ram et al. (2021); Shaaban y Kim (2016); y Wong y Szeto (2018); en sus investigaciones, nos brindan un factor clave para la calidad del transporte público, destacando la empatía con un nivel considerado bueno. Este elemento se posiciona como uno de los indicadores perceptibles por los usuarios durante la prestación del servicio. Por ello, la capacidad de los proveedores de transporte para comprender las preocupaciones y necesidades de los pasajeros y responder de manera empática no sólo mejora la experiencia del cliente, sino que también promueve una relación más positiva entre la empresa y sus usuarios. Esta interacción humanizada no solo se limita al contacto directo entre personal y pasajeros, sino que también se extiende a la disponibilidad de información clara y precisa, la resolución eficiente de problemas y la consideración de las diversas necesidades de la comunidad.

Finalmente, el hallazgo presentado en comparación con nuestros resultados en la (tabla 7) difiere dado que la empatía tal y como fue señalado por los clientes encuestados en relación a la calidad de transporte se calificó como malo, asimismo obtuvo una calificación del 48.6%. Este resultado tiene como consecuencias inquietudes significativas en términos de la percepción, en la dimensión empatía por los usuarios. Por otro lado, la problemática que fue hallada en nuestra investigación, tiene que tener la prioridad del caso de las empresas del sector transporte de pasajeros interprovinciales. Por último esta dimensión para lograr el resultado estuvo compuesta por indicadores fundamentales como atención personalizada, comprender al cliente, cortesía y comunicación efectiva.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados de nuestro estudio con respecto a la calidad de servicio interprovincial en Chimbote, se puede concluir que la calidad tal y como es percibida por los usuarios se encuentra en un nivel malo, con un peso del 50.7%, es decir que el servicio de calidad se encuentra en una deficiencia por parte de la empresas del sector transportes de pasajeros (Tabla N°1).
2. De acuerdo a nuestros resultados obtenidos, es notorio que el nivel de la fiabilidad para el servicio de calidad de transportes interprovinciales en Chimbote se encuentra en una situación preocupante. Según las percepciones de los usuarios la dimensión se encuentra en un nivel malo, con un peso del 58.2%, lo que señala una carencia en la prestación de servicios por parte de la empresas del sector transportes de pasajeros (Tabla N°4).
3. Los resultados obtenidos de nuestro estudio, revelan que la capacidad de respuesta en el servicio de calidad de transporte interprovincial se encuentra en un nivel malo, con un peso significativo del 51.4% según las percepciones de los usuarios encuestados. Esta dimensión resalta una debilidad en la contribución de servicio de las empresas interprovinciales de pasajeros de Chimbote. (Tabla N°5).
4. Los hallazgos de nuestra investigación, revelaron que la dimensión seguridad en las empresas de transporte en el sector interprovincial de Chimbote se encuentra en un nivel malo, según la percepciones de los usuarios, obteniendo un peso significativo del 51.7%, es decir que la seguridad se ubica en una posición inestable en la contribución de servicios por el lado de las empresas interprovinciales de pasajeros (Tabla N°6).
5. Respecto a nuestros resultados obtenidos de nuestra investigación, la dimensión empatía en el servicio de calidad de transporte interprovinciales en Chimbote, se encuentra en un nivel malo, con un peso significativo del 48.6%, esto quiere decir que la dimensión se encuentra ineficiente en el servicio de pasajeros de las empresas del sector (Tabla N°7).
6. Los resultados obtenidos de nuestra investigación, según la dimensión elementos tangibles en el transporte de pasajeros interprovinciales en Chimbote, se encuentra en un nivel malo, según las percepciones de los usuarios encuestados con un peso significativo del 52.5%, es decir que la dimensión se encuentra en un

estado insuficiente de acuerdo a la calidad por parte de las empresas del sector (Tabla N°8).

7. Por último se desarrolló una comparación exhaustiva de todas las dimensiones mencionadas con el fin de poder hallar aquella que presenta el nivel malo. Como conclusión según nuestros resultados obtenidos se determinó que la fiabilidad es una de las dimensiones por mejorar en profundidad a comparación de las demás (Tabla N°2).

VII. RECOMENDACIONES

1. Los resultados indican una baja calidad de servicio, por lo tanto, resulta crucial que las empresas se esfuercen de manera constante para mejorar la calidad del servicio que proporcionan. En este sentido, se sugiere que se enfoquen específicamente en las cinco dimensiones identificadas en nuestra investigación. De esta manera, las empresas del sector podrán asegurar un servicio de calidad óptimo para sus usuarios.
2. Los resultados de nuestro análisis destacan una falta de fiabilidad en el servicio de transporte interprovincial. Por ello, es importante que las organizaciones del sector transportes centren sus esfuerzos en fortalecer la fiabilidad de sus servicios. Esto implica garantizar la confiabilidad, seguridad y competencias, así como cumplir con las promesas hechas en la prestación de servicios.
3. Se recomienda para la mejora en la capacidad de respuesta para una buena contribución de servicio por parte de las empresas de transportes del sector. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones se centren en la rapidez, flexibilidad, comunicación, accesibilidad de esta forma se podrá contribuir en un mejor servicio de transporte interprovincial para los usuarios.
4. La calidad de servicio presenta deficiencias significativas en términos de seguridad. Por ende, es fundamental que las empresas del sector de transporte refuercen y den prioridad a las medidas de seguridad en sus servicios. Esta iniciativa debe concentrarse en aspectos clave como conocimientos y habilidades, credibilidad, ambiente seguro y confidencialidad. De esta manera, se asegura la prestación óptima de un servicio de calidad para los usuarios.
5. La empatía en el servicio de transporte interprovincial de Chimbote muestra deficiencias. Por consiguiente, es vital que las organizaciones del sector se centren en proporcionar una atención personalizada, comprender las necesidades del cliente, promover la cortesía y mejorar la comunicación. Este enfoque garantizará la oferta de un servicio de calidad óptimo para los usuarios.
6. Los elementos tangibles en el servicio de transporte del sector interprovincial en Chimbote presentan deficiencias. Por ello, es primordial que las empresas prioricen su atención en las instalaciones físicas, la flota, los materiales y el personal. Este enfoque asegurará una calidad de servicio óptima para los usuarios.

7. Se recomienda fortalecer la dimensión más baja según los resultados obtenidos de nuestra investigación que es la fiabilidad. Por ende, es fundamental que las empresas del sector de transporte interprovinciales se enfoquen más en esta dimensión que carece de eficiencia en la prestación de servicio según los usuarios.

REFERENCIAS

- Adie, D., Yusuf, F., Nurhakim, F., y Ahmad, S. (2020). Satisfaction Impact of Transjakarta Integrated Transportation System Quality Services. *Journal of Physics*, 2(5), 1-7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1477/7/072014/pdf>
- Ahmed, S., Tarique, K., & Arif, I. (2017). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *Int J Health Care Qual Assur*, 477-488. Doi: [10.1108/IJHCQA-01-2017-0004](https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004)
- Bajčetić, S., Tica, S., Živanović, P., Milovanović, B., & Đorojević, A. (2018). Analysis of public transport users' satisfaction using quality function deployment: Belgrade case study. *Transport*, 33(3), Article 3. Doi: <https://doi.org/10.3846/transport.2018.1570>
- Bakar, M. F. A., Norhisham, S., Katman, H. Y., Fai, C. M., Azlan, N. N. I. M., & Samsudin, N. S. S. (2022). Service Quality of Bus Performance in Asia: A Systematic Literature Review and Conceptual Framework. *Sustainability*, 14(13), Article 13. <https://doi.org/10.3390/su14137998>
- Bautista, I. (2021, 20 de abril). ¿Por qué es tan importante la capacidad de atención al cliente?. Servnet. <https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente>
- Berežný, R., & Konečný, V. (2017). The Impact of the Quality of Transport Services on Passenger Demand in the Suburban Bus Transport. *Procedia Engineering*, 192, 40-45. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.06.007>
- Bolton, R., & Drew, J. (1991). "A multistage model of customer's assessments of service quality and value". *Journal of Consumer Research*, 17(4), 375-384. <https://doi.org/10.1086/208564>
- Brown, A., & LaValle, W. (2021). Hailing a change: Comparing taxi and ridehail service quality in Los Angeles. *Transportation*, 48(2), 1007-1031. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11116-020-10086-z#citeas>
- Camones, D. (2019). *Calidad de servicio de la empresa de transporte America Express S.A Casma, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38363/Camones_LDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carrera , M., Valenzuela , K., & Gómez, G. (2020). La fiabilidad en la calidad del Digital publisher, 1-14. <file:///C:/Users/ADM/Downloads/886-Art%C3%ADculo-7475-1-10-20211220.pdf>
- Canta Honores, J. L., & Quesada Llanto, J. (2021). El uso del enfoque del estudio de caso: Una revisión de la literatura. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 775-786. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.236>
- Chauhan, V., Gupta, A., & Parida, M. (2021). Demystifying service quality of Multimodal Transportation Hub (MMTH) through measuring users' satisfaction of public transport. *Transport Policy*, 102, 47-60. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.01.004>
- Chekmareva, G., Khamburova, D., Matyashchuk, S., Fillimonova, E., & Mamaev, E. (2023). Expert Methods for Assessing the Quality of Transportation Services. *Transportation Research Procedia*, 68, 98-108. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2023.02.012>
- Chica-Olmo, J., Gachs-Sánchez, H., & Lizarraga, C. (2018). Route effect on the perception of public transport services quality. *Transport Policy*, 67, 40-48. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2017.03.024>
- Coronado, J. (2007). Escalas de medición. Corporación Universitaria Unitec. <file:///C:/Users/ADM/Downloads/Dialnet-EscalasDeMedicion-4942056.pdf>
- Cronin. Jr, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality—A Reexamination And Extension. *The Journal of Marketing*, 56, 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Cui, H., Li, M., Zhu, M., & Ma, X. (2023). Investigating the Impacts of Urban–Rural Bus Service Quality on Rural Residents' Travel Choices Using an SEM–MNL Integration Model. *Sustainability*, 15(15), Article 15. <https://doi.org/10.3390/su151511950>
- Deb, S., & Ahmed, M. (2019). Quality assessment of city bus service based on subjective and objective service quality dimensions: Case study in Guwahati, India. *Benchmarking: An International Journal*, 26. <https://doi.org/10.1108/BIJ-11-2017-0309>
- Deb, S., Ali Ahmed, M., & Das, D. (2022). Service quality estimation and improvement plan of bus Service: A perception and expectation based

- analysis. *Case Studies on Transport Policy*, 10(3), 1775-1789.
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.07.008>
- Dueñas Espinoza, F. X., Hidrovo Burgos, S. M., & Loor Colamarco, I. W. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia - valoración: Una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78-91.
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>
- Epifanov, V. V., Obshivalkin, M. Y., & Generalova (Lukon'kina), K. A. (2020). Evaluation of the resulting quality level index for interregional passenger automobile transport. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 966(1), 012090.
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/966/1/012090>
- Espinoza, E., y Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Feríé, C., Rhea González, B. S., y Gómez Román, C. E. (2019). Procedimiento metodológico para el estudio de procesos servuctivos de restauración. *Contaduría y administración*, 64(1), 0-0.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1405>
- González, F., Valdivieso, V., De Grange, L., & Troncoso, R. (2019). Impact of the dedicated infrastructure on bus service quality: An empirical analysis. *Applied Economics*, 51(55), 5961-5971.
<https://doi.org/10.1080/00036846.2019.1644441>
- Grönroos (1994) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) Estado de México, México: Mc Graw Hill.
<https://n9.cl/l0j5h>
- Hernández, S. (2003). Estrategia Metodológica. Capítulo III.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/oropeza_c_f/capitulo4.pdf

- Houria, B., & Fares, B. (2019). The quality of service in urban public transport in Algeria. *INTERNATIONAL JOURNAL OF QUALITY AND SERVICE SCIENCES*, 11(4), 559-575. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-11-2017-0107>
- Hu, K.-C., & Salim, V. (2023). Combining Kano's Model, IPA, and FMEA to Evaluate Service Quality Risk for Bus Service: Case of Bangkok Bus Service. *Applied Sciences*, 13, 5960. <https://doi.org/10.3390/app13105960>
- Ibrahim, A. N. H., Borhan, M. N., Osman, M. H., Mat Yazid, M. R., & Md. Rohani, M. (2022). The Influence of Service Quality on User's Perceived Satisfaction with Light Rail Transit Service in Klang Valley, Malaysia. *Mathematics*, 10(13), Article 13. <https://doi.org/10.3390/math10132213>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática—INEI. (2023, Junio 26). <https://www.gob.pe/inei>
- Javid, M. A., Ali, N., Hussain Shah, S. A., & Abdullah, M. (2021). Travelers' Attitudes Toward Mobile Application-Based Public Transport Services in Lahore. *SAGE Open*, 11(1), 2158244020988709. <https://doi.org/10.1177/2158244020988709>
- Jin, Z., Schmöcker, J.-D., & Maadi, S. (2019). On the interaction between public transport demand, service quality and fare for social welfare optimisation. *Research in Transportation Economics*, 76, 100732. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2019.05.005>
- Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2016). Measurement modelling of the perceived service quality of a sightseeing bus service: An application of hierarchical confirmatory factor analysis. *Transport Policy*, 45, 240-252. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.04.001>
- Koc, K., & Kaya, H. A. (2021). Determination of transportation service quality factors for university campuses: Evidence from bus service quality in Yildiz Technical University. *Sigma Journal of Engineering and Natural Sciences*, 39(3), 213. Doi: [10.14744/sigma.2021.00011](https://doi.org/10.14744/sigma.2021.00011)
- Lozada , J. (2014). Definición, Propiedad Intelectual e Industria. 3(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Mayorga, A. (2021, 3 de Agosto). *Trasmitirle seguridad al cliente aporta valor. Hiagora*. <https://hiagora.com/transmitirle-seguridad-al-cliente-aporta-valor/>

- Manzano Nunez, R., & García Perdomo, H. A. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista chilena de pediatría*, 87(6), 511-512. <https://doi.org/10.1016/j.rchipe.2016.05.003>
- Mejia, T. (2020, 27 de agosto). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing. 7(4), 1430-1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>
- Molina, T. (2018). *Calidad del servicio y su incremento en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Molina, Puente Piedra – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19558/Molina_TAR-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Montenegro, I. (2023, 16 de febrero). *Capacidad de respuesta al cliente: por qué y cómo puedes mejorarla*. GB advisors. <https://www.gb-advisors.com/es/capacidad-de-respuesta-al-cliente-por-que-y-como-puedes-mejorarla/>
- Nguyen-Phuoc, D. Q., Phuong Tran, A. T., Nguyen, T. V., Le, P. T., & Su, D. N. (2021). Investigating the complexity of perceived service quality and perceived safety and security in building loyalty among bus passengers in Vietnam – A PLS-SEM approach. *Transport Policy*, 101, 162-173. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.12.010>
- Oblitas Vedia, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012
- Obsie, A., Woldeamanuel, M., & Woldetensae, B. (2020). Service Quality of Addis Ababa Light Rail Transit: Passengers' Views and Perspectives. *Urban Rail Transit*, 6(4), 231-243. <https://doi.org/10.1007/s40864-020-00135-2>
- Ojeda, P. (2020). *Universo, población Muestra*. Curso taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

- Olowosegun, A., Moyo, D., & Gopinath, D. (2021). Multicriteria evaluation of the quality of service of informal public transport: An empirical evidence from Ibadan, Nigeria. *Case Studies on Transport Policy*, 9(4), 1518-1530. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2021.08.002>
- Oña, J., Estévez, E., & de Oña, R. (2021). How does private vehicle users perceive the public transport service quality in large metropolitan areas? A European comparison. *Transport Policy*, 112, 173-188. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.08.005>
- Oyola, A. (2021). Variable. *Scielo*. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.905>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Peña, S. (2017). *Análisis de datos*. Bogotá, Colombia: AREANDINA. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
- Prieto, A., Hernández, C., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio. *Impacto científico*, 12(2), 127-141. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Putra, K. E., & Sitanggang, J. M. (2016). The Effect of Public Transport Services on Quality of Life in Medan City. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 234, 383-389. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.10.255>
- Ram, Y., Gal-Tzur, A., & Rechavi, A. (2021). Identifying attributes of public transport services for urban tourists: A data-mining method. *Journal of Transport Geography*, 93, 103069. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2021.103069>
- Ratanawaraha, A., & Chalermpong, S. (2021). Operational Models, Drivers' Compensation, and Bus Service Quality in Bangkok. *Engineering Journal*, 25(3), 85-94. <https://doi.org/10.4186/ej.2021.25.3.85>
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Reyes, O., & Plasencia, R. (2022). Factores determinantes de la calidad del servicio del transporte público de pasajeros en un Terminal Terrestre Municipal del

- Perú. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3, 846-863. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.153>
- Rojas, S. P. A., Carrasco, M. C. V., Rodriguez, V. H. P., Espinoza, J. L. V., Delgado, F. M. C., & Navarro, L. R. R. (2023). Strategic management and quality of service of public transportation companies from Bagua – Perú. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2). Scopus. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.638>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., y Hernández-Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero, C., Zamorano, C., & Monzón, A. (2023). Exploring the role of public transport information sources on perceived service quality in suburban rail. *Travel Behaviour and Society*, 33, 100642. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2023.100642>
- Rust, R., y Oliver, R. (1994). Service Quality. New Directions in Theory and Practice. California: Sage Publications. https://books.google.com.pe/books/about/Service_Quality.html?id=qSUPAQAAMAAJ&redir_esc=y
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305
- Sánchez, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa de transportes terrestre interprovincial, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86810>
- Shaaban, K., & Kim, I. (2016). Assessment of the taxi service in Doha. *TRANSPORTATION RESEARCH PART A-POLICY AND PRACTICE*, 88, 223-235. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2016.04.011>
- Simangunsong, R. E. E., Rakhmatulloh, A. R., Dewi, D. I. K., Adrie, F. M., & Nugraheni, D. M. K. (2023). Passengers' Perceptions of the Service Quality and Operation of a Bus Rapid Transit System (trans Semarang) in

- Semarang, Indonesia. *Transport Problems: an International Scientific Journal*, 18(1), 143-156. <https://doi.org/10.20858/tp.2023.18.1.12>
- Sinha, S., Shivanand Swamy, H. M., & Modi, K. (2020). User Perceptions of Public Transport Service Quality. *Transportation Research Procedia*, 48, 3310-3323. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.121>
- Sitinjak, T. A., Djakfar, L., & Wicaksono, A. (2020). Analysis of online-taxi service quality and passenger satisfaction. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 852(1), 012059. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/852/1/012059>
- Sukhov, A., Lättman, K., Olsson, L. E., Friman, M., & Fujii, S. (2021). Assessing travel satisfaction in public transport: A configurational approach. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 93, 102732. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2021.102732>
- Tamayo, M. (2006). *Marco Metodológico. Capitulo III*. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Teas, R. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34. <https://doi.org/10.2307/1252216>
- Torres, D. (2016, 14 de mayo). *Disciplina, pasión y empatía con empleados, claves para el éxito de empresas: Ricardo Ahued*. *Alcalorpolítico.com*. Consultado el 05 de abril de 2020. <https://n9.cl/dbg7v>
- Tsami, M., & Nathanail, E. (2017). Guidance Provision for Increasing Quality of Service of Public Transport. *Procedia Engineering*, 178, 551-557. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.01.108>
- Undiario (2018, 29 de enero). *Deficiente Servicio de Transporte de Pasajeros*. <https://n9.cl/undiario>
- Universidad Cesar Vallejo. (2022). Resolución de consejo universitario n° 0470-2022/UCV. <https://n9.cl/nx2gm>
- Vara, A. (2008). *7 pasos para una tesis exitosa*. <https://n9.cl/2h31>
- Vicente, P., Sampaio, A., & Reis, E. (2020). Factors influencing passenger loyalty towards public transport services: Does public transport providers' commitment to environmental sustainability matter? *Case Studies on Transport Policy*, 8(2), 627-638. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.02.004>

- Vital, L., Otero, V., & Gaeta, M. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634202046219377>
- Westreicher, J. (2021, 1 de marzo). Muestreo. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- Wong, R. C. P., & Szeto, W. Y. (2018). An alternative methodology for evaluating the service quality of urban taxis. *Transport Policy*, 69, 132-140. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.05.016>
- Yarmen, M., & Sumaedi, S. (2016). Perceived Service Quality of Youth Public Transport Passengers. *Transport Problems*, 11(1), 99-111. doi: [10.20858/tp.2016.11.1.10](https://doi.org/10.20858/tp.2016.11.1.10)
- Yekimov, S., Nianko, V., Pistunov, I. M., Lopatynskyi, Y., & Valentyna, S. (2022). Improving the Quality of Transport Services of Urban Public Transport. *Transportation Research Procedia*, 61, 78-82. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.01.014>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. S. A. https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicio.html?hl=es&id=apHbsjHxroEC&redir_esc=y

ANEXOS

Anexo 01. Tabla de operacionalización de la variable: Calidad de servicio.

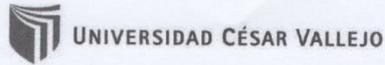
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	Según Cronin y Taylor (1992) consideran que la calidad de servicio se conceptualiza más como las actitudes del cliente hacia aspectos de la calidad y debe medirse en términos de percepciones de que consta de cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles	La variable será medida a través de un cuestionario, compuesto por 20 ítems lo cual integran 5 dimensiones. La primera es la confiabilidad, cuenta con 4 preguntas, a la igual manera la capacidad de respuesta cuenta 4 preguntas, así mismo, la seguridad está constituida por 4 preguntas, la empatía cuenta con 4 preguntas y por último los elementos tangibles consta con 4 preguntas. La medición será de tipo Likert, donde cuentan con 5 opciones de respuestas, donde el 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre y 5 =siempre.	Fiabilidad	Promesa	Ordinal
				Habilidades	
				Confiabilidad	
				Seguridad	
			Capacidad de Respuesta	Rapidez	
				Flexibilidad	
				Comunicación:	
				Accesibilidad	
			Seguridad	Conocimiento y habilidades	
				Credibilidad	
				Ambiente seguro	
				Confidencialidad	
			Empatía	Atención personalizada	
				Comprender al cliente	
				Cortesía	
				Comunicación efectiva	
Tangibilidad	instalaciones físicas				
	personal				
	Materiales				
	Flota				

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Calidad de servicio				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Fiabilidad	Promesa	1	¿Las agencias de transporte interprovincial concluyen con su servicio en el tiempo prometido?					
	Habilidades	2	¿El trato de los colaboradores de las agencias interprovinciales es bueno para sus clientes?					
	Confiabilidad	3	¿Las agencias de transportes interprovinciales transmiten confianza a sus clientes a la hora de tomar el servicio?					
	Seguridad	4	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales dan a conocer el tipo de autobús y los años de experiencia del conductor al momento de viajar?					
Capacidad de respuesta	Rapidez	5	¿Las agencias de transporte interprovincial siempre cumplen con el tiempo establecido de viaje?					
	Flexibilidad	6	¿Las agencias de transporte interprovincial están dispuestos a solucionar sus inconvenientes?					
	Comunicación	7	¿Los colaboradores de las agencias de transporte interprovinciales informan con precisión a los clientes cuando concluirá el servicio?					
	Accesibilidad	8	¿Las agencias interprovinciales tienen horarios que se ajustan a tus necesidades?					
Seguridad	Conocimientos y habilidades	9	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales tienen las habilidades y conocimientos para otorgar un servicio de calidad?					
	Credibilidad	10	¿Las agencias interprovinciales son creíbles y confiables en cuanto a la calidad de servicio?					
	Ambiente seguro	11	¿Las agencias de transporte interprovincial transmiten seguridad a sus clientes?					
	Confidencialidad	12	¿Las agencias interprovinciales mantienen en secreto sus datos personales?					
Empatía	Atención personalizada	13	¿Los colaboradores prestan una atención individualizada?					
	Comprender al cliente	14	¿Las agencias de transportes interprovinciales comprenden las necesidades de sus clientes?					

	Cortesía	15	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales son amables y respetuosos con sus clientes?					
	Comunicación efectiva	16	¿Existe buena comunicación de las agencias interprovinciales a sus clientes?					
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	17	¿Las instalaciones físicas de las agencias interprovinciales son visualmente atractivas?					
	Personal	18	¿El personal de la agencia de transportes se encuentra debidamente identificado, aseado y uniformado?					
	Materiales	19	¿Los asientos de los autobuses de las agencias interprovinciales son de materiales cómodos?					
	Flota	20	¿Los buses de las agencias de transportes interprovinciales tienen la apariencia de ser modernos?					

Anexo 04: Validaciones



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores que influyen en la calidad de servicio de transportes interprovincial Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Xandder Luis Andrianzen Centeno	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente Escuela de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	SERVPERF, calidad de servicio
Autores:	Cronin y Taylor
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Exteriores del terminal terrestre
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 5 dimensiones, de 20 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la calidad de servicio de la variable.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad de Servicio

Según Cronin y Taylor (1992) consideran que la calidad de servicio se conceptualiza más como las actitudes del cliente hacia aspectos de la calidad y debe medirse en términos de percepciones que consta de 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Se basa en el servicio que reciben dependiendo de qué tan cuidadosos, confiables y seguros sean de lo que han establecido antes de llegar (Miranda et al., 2021).
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es la intención y la voluntad de proporcionar un servicio rápido (Parasuraman et al., 1985)
	Seguridad	La seguridad se relaciona con la capacidad de impartir conocimiento, cortesía, credibilidad y confianza. (Parasuraman et al., 1985)
	Empatía	Es la capacidad compartir y entender el estado emocional de los individuos y forma parte de un proceso esencial para establecer interacciones personales positivas (Vital et al., 2020)
	Elementos tangibles	Afirma que es infraestructura, instalaciones físicas, personal y equipamiento (Miranda et al., 2021)



Variable del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: (Fiabilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Promesa	¿Las agencias de transporte interprovincial concluyen con su servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	
Habilidades	¿El trato de los colaboradores de las agencias interprovinciales es bueno para sus clientes?	4	4	4	
Confiabilidad	¿Las agencias de transportes interprovinciales transmiten confianza a sus clientes a la hora de tomar el servicio?	4	4	4	
Seguridad	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales dan a conocer el tipo de autobús y los años de experiencia del conductor al momento de viajar?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	¿Las agencias de transporte interprovincial siempre cumplen con el tiempo establecido de viaje?	4	4	4	
Flexibilidad	¿Las agencias de transporte interprovincial están dispuestos a solucionar sus inconvenientes?	4	4	4	
Comunicación	¿Los colaboradores de las agencias de transporte interprovinciales informan con precisión a los clientes cuando concluirá el servicio?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Las agencias interprovinciales tienen horarios que se ajusten a tus necesidades?	4	4	4	



- Tercera dimensión: (Seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento y habilidades	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales tienen las habilidades y conocimientos para otorgar un servicio de calidad?	4	4	4	
Credibilidad	¿Las agencias interprovinciales son creíbles y confiables en cuanto a su calidad de servicio?	4	4	4	
Ambiente Seguro	¿Las agencias de transporte interprovincial transmiten seguridad a sus clientes?	4	4	4	
Confidencibilidad	¿Las agencias interprovinciales mantienen en secreto sus datos personales?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Empatía)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	¿Los colaboradores prestan una atención individualizada?	4	4	4	
Comprender al Cliente	¿Las agencias de transportes interprovinciales comprenden las necesidades de sus clientes?	4	4	4	
Cortesía	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales son amables y respetuosos con sus clientes?	4	4	4	
Comunicación efectiva	¿Existe buena comunicación de las agencias interprovinciales a sus clientes?	4	4	4	



• Quinta dimensión: (Elementos Tangibles)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Instalaciones físicas	¿Las instalaciones físicas de las agencias interprovinciales son visualmente atractivas?	4	4	4	
Personal	¿El personal de la agencia de transportes se encuentra debidamente identificado, aseado y uniformado?	4	4	4	
Materiales	¿Los asientos de los autobuses de las agencias interprovinciales son de materiales cómodos?	4	4	4	
Flota	¿Los buses de las agencias de transportes interprovinciales tienen la apariencia de ser modernos?	4	4	4	


DNI N°
#3. Alexander Luis Advicuzza Centeno
DNI 40166140

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores que influyen en la calidad de servicio de transportes interprovincial Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José Germán Linares Cazola	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docente Escuela de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	SERVPERF, calidad de servicio
Autores:	Cronin y Taylor
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Exteriores del terminal terrestre
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 5 dimensiones, de 20 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la calidad de servicio de la variable.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad de Servicio

Según Cronin y Taylor (1992) consideran que la calidad de servicio se conceptualiza más como las actitudes del cliente hacia aspectos de la calidad y debe medirse en términos de percepciones que consta de 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.



Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Se basa en el servicio que reciben dependiendo de qué tan cuidadosos, confiables y seguros sean de lo que han establecido antes de llegar (Miranda et al., 2021).
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es la intención y la voluntad de proporcionar un servicio rápido (Parasuraman et al., 1985)
	Seguridad	La seguridad se relaciona con la capacidad de impartir conocimiento, cortesía, credibilidad y confianza. (Parasuraman et al., 1985)
	Empatía	Es la capacidad compartir y entender el estado emocional de los individuos y forma parte de un proceso esencial para establecer interacciones personales positivas (Vital et al., 2020)
	Elementos tangibles	Afirma que es infraestructura, instalaciones físicas, personal y equipamiento (Miranda et al., 2021)



Variable del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: (Fiabilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Promesa	¿Las agencias de transporte interprovincial concluyen con su servicio en el tiempo prometido?	3	1	4	
Habilidades	¿El trato de los colaboradores de las agencias interprovinciales es bueno para sus clientes?	3	1	4	
Confiabilidad	¿Las agencias de transportes interprovinciales transmiten confianza a sus clientes a la hora de tomar el servicio?	3	1	4	
Seguridad	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales dan a conocer el tipo de autobús y los años de experiencia del conductor al momento de viajar?	3	1	4	

- Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	¿Las agencias de transporte interprovincial siempre cumplen con el tiempo establecido de viaje?	4	3	2	
Flexibilidad	¿Las agencias de transporte interprovincial están dispuestos a solucionar sus inconvenientes?	3	3	3	
Comunicación	¿Los colaboradores de las agencias de transporte interprovinciales informan con precisión a los clientes cuando concluirá el servicio?	3	3	3	
Accesibilidad	¿Las agencias interprovinciales tienen horarios que se ajusten a tus necesidades?	3	3	3	





• Tercera dimensión: (Seguridad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento y habilidades	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales tienen las habilidades y conocimientos para otorgar un servicio de calidad?	3	3	4	
Credibilidad	¿Las agencias interprovinciales son creíbles y confiables en cuanto a su calidad de servicio?	4	4	4	
Ambiente Seguro	¿Las agencias de transporte interprovincial transmiten seguridad a sus clientes?	4	4	4	
Confidencibilidad	¿Las agencias interprovinciales mantienen en secreto sus datos personales?	3	3	3	

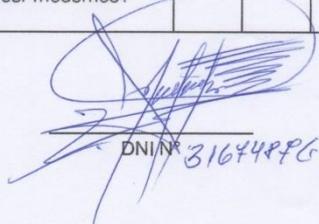
• Cuarta dimensión: (Empatía)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	¿Los colaboradores prestan una atención individualizada?	4	4	4	
Comprender al Cliente	¿Las agencias de transportes interprovinciales comprenden las necesidades de sus clientes?	4	4	4	
Cortesía	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales son amables y respetuosos con sus clientes?	4	4	4	
Comunicación efectiva	¿Existe buena comunicación de las agencias interprovinciales a sus clientes?	3	3	3	



- Quinta dimensión: (Elementos Tangibles)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Instalaciones físicas	¿Las instalaciones físicas de las agencias interprovinciales son visualmente atractivas?	3	3	3	
Personal	¿El personal de la agencia de transportes se encuentra debidamente identificado, aseado y uniformado?	4	4	4	
Materiales	¿Los asientos de los autobuses de las agencias interprovinciales son de materiales cómodos?	3	3	3	
Flota	¿Los buses de las agencias de transportes interprovinciales tienen la apariencia de ser modernos?	3	3	3	


DNI/N° 31644896

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores que influyen en la calidad de servicio de transportes interprovincial Chimbote, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Miguel Angel Cancharí Preciado	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente Escuela de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	SERVPERF, calidad de servicio
Autores:	Cronin y Taylor
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Exteriores del terminal terrestre
Significación:	Está compuesta por una variable: La variable contiene 5 dimensiones, de 20 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la calidad de servicio de la variable.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Calidad de Servicio

Según Cronin y Taylor (1992) consideran que la calidad de servicio se conceptualiza más como las actitudes del cliente hacia aspectos de la calidad y debe medirse en términos de percepciones que consta de 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Se basa en el servicio que reciben dependiendo de qué tan cuidadosos, confiables y seguros sean de lo que han establecido antes de llegar (Miranda et al., 2021).
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es la intención y la voluntad de proporcionar un servicio rápido (Parasuraman et al., 1985)
	Seguridad	La seguridad se relaciona con la capacidad de impartir conocimiento, cortesía, credibilidad y confianza. (Parasuraman et al., 1985)
	Empatía	Es la capacidad compartir y entender el estado emocional de los individuos y forma parte de un proceso esencial para establecer interacciones personales positivas (Vital et al., 2020)
	Elementos tangibles	Afirma que es infraestructura, instalaciones físicas, personal y equipamiento (Miranda et al., 2021)



Variable del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: (Fiabilidad)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Promesa	¿Las agencias de transporte interprovincial concluyen con su servicio en el tiempo prometido?	4	4	4	
Habilidades	¿El trato de los colaboradores de las agencias interprovinciales es bueno para sus clientes?	4	4	4	
Confiabilidad	¿Las agencias de transportes interprovinciales transmiten confianza a sus clientes a la hora de tomar el servicio?	4	4	4	
Seguridad	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales dan a conocer el tipo de autobús y los años de experiencia del conductor al momento de viajar?	4	4	4	

- Segunda dimensión: (Capacidad de respuesta)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	¿Las agencias de transporte interprovincial siempre cumplen con el tiempo establecido de viaje?	4	4	4	
Flexibilidad	¿Las agencias de transporte interprovincial están dispuestos a solucionar sus inconvenientes?	4	4	4	
Comunicación	¿Los colaboradores de las agencias de transporte interprovinciales informan con precisión a los clientes cuando concluirá el servicio?	4	4	4	
Accesibilidad	¿Las agencias interprovinciales tienen horarios que se ajusten a tus necesidades?	4	4	4	



- Tercera dimensión: (Seguridad)

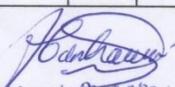
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento y habilidades	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales tienen las habilidades y conocimientos para otorgar un servicio de calidad?	4	4	4	
Credibilidad	¿Las agencias interprovinciales son creíbles y confiables en cuanto a su calidad de servicio?	4	4	4	
Ambiente Seguro	¿Las agencias de transporte interprovincial transmiten seguridad a sus clientes?	4	4	4	
Confidencibilidad	¿Las agencias interprovinciales mantienen en secreto sus datos personales?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: (Empatía)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención personalizada	¿Los colaboradores prestan una atención individualizada?	4	4	4	
Comprender al Cliente	¿Las agencias de transportes interprovinciales comprenden las necesidades de sus clientes?	4	4	4	
Cortesía	¿Los colaboradores de las agencias interprovinciales son amables y respetuosos con sus clientes?	4	4	4	
Comunicación efectiva	¿Existe buena comunicación de las agencias interprovinciales a sus clientes?	4	4	4	

- Quinta dimensión: (Elementos Tangibles)

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevancia	Observaciones
Instalaciones físicas	¿Las instalaciones físicas de las agencias interprovinciales son visualmente atractivas?	4	4	4	
Personal	¿El personal de la agencia de transportes se encuentra debidamente identificado, aseado y uniformado?	4	4	4	
Materiales	¿Los asientos de los autobuses de las agencias interprovinciales son de materiales cómodos?	4	4	4	
Flota	¿Los buses de las agencias de transportes interprovinciales tienen la apariencia de ser modernos?	4	4	4	


 Mg. Cristian Preciado Rivas
 DNI N° 46105455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Coeficiente de confiabilidad:	0.77
Número de Ítems del instrumento	20
Sumatoria de las varianzas de los ítems:	10.03
Varianza total del instrumento:	37.65

Se llevó a cabo una prueba piloto utilizando 10 unidades muestrales, y el resultado reveló un coeficiente de confiabilidad de 0.77. Este proceso de evaluación preliminar proporciona información clave sobre la confiabilidad de los datos recopilados. Con un coeficiente tan positivo, esto quiere decir que el instrumento es fiable, lo que brinda una base sólida para nuestra investigación.

Anexo 06: Entrevista

Entrevista

En este cuestionario, le planteamos una serie de preguntas vinculadas a las problemáticas de las agencias de transporte interprovincial. Este instrumento resulta crucial para el progreso de nuestra investigación, la cual busca determinar los niveles de calidad de servicio en Chimbote durante el año 2023.

Informe del entrevistador

Entrevistador: Ubillus Huerta Alexis

Puesto: Atención al cliente

Entrevistado: Santisteban Llontop Waller

Fecha: 08/11/2023

Preguntas sobre la problemática de las agencias de transporte interprovincial en la calidad de servicio.

1. ¿Cuáles son las principales quejas o comentarios negativos que los usuarios han expresado con respecto al servicio de transporte interprovincial?

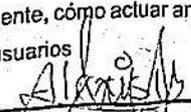
Los usuarios suelen expresar preocupaciones sobre la falta de puntualidad reportando retrasos frecuentes que afectan la confiabilidad del servicio. Asimismo, comentarios negativos se centran en la falta de respuesta eficiente a reclamaciones.

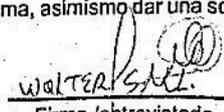
2. ¿Cómo calificarían los usuarios la atención al cliente proporcionada por las agencias de transporte interprovincial?

La evaluación de la atención al cliente brindada por las agencias de transporte interprovincial varía, pero muchos usuarios expresan críticas respecto a la falta de cortesía, respuesta lenta a consultas y la ausencia de soluciones efectivas a problemas.

3. ¿Cómo podría mejorarse la calidad de servicio en el transporte interprovincial según la percepción de los usuarios?

Las agencias a nivel general nos deben capacitar a menudo en temas de atención al cliente, cómo actuar ante un problema, asimismo dar una solución rápida a los usuarios


Firma /entrevistador
DNI: 71584001


Firma /entrevistado
DNI: 32919418