



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Calidad de Servicio del Transporte Público Urbano  
en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima  
Metropolitana – 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Juan Félix Huertas Angulo**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Dirección**

**PERÚ – 2015**

**Página del Jurado**

.....  
**Dra. Galia Lescano López**  
**Presidente**

.....  
**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**  
**Secretario**

.....  
**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la fuerza para continuar estudiando y lograr mis objetivos, a mi querida esposa Luchi por su invaluable apoyo y compañera de vida, a mis hijas Mariana, Fiorella y Camila porque son mi inspiración; y a mis padres, Víctor y Lorenza, por la oportunidad de vivir en un hogar basado en valores.

## **Agradecimiento**

A Dios, por haberme dado la fuerza necesaria para culminar con éxito mis estudios de maestría y cumplir una meta más en mi vida.

A nuestra asesora de Tesis Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

Al Dr. Jorge Díaz Dumont por su aporte a la presente investigación.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo constante.

## Declaración Jurada

Yo, Juan Félix Huertas Angulo, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 17896695, con la tesis titulada “La Calidad del servicio de transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana – 2014.”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 11 abril 2015

Juan Félix Huertas Angulo

DNI 17896695

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presentamos el presente trabajo de investigación: “La Calidad del servicio de transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana – 2014.”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar cómo perciben los usuarios la Calidad del servicio de transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana – 2014.

En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

El autor

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.3.1 Legal	20
1.3.2 Social	20
1.3.3 Metodológica	20
<b>1.4. Objetivos</b>	21
1.4.1 Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
<b>II MARCO REFERENCIAL</b>	
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes Nacionales	24
2.1.2 Antecedentes Internacionales	28

2.2.	Marco teórico	30
2.2.1	Bases teóricas de Calidad del Servicio	30
2.3	Perspectiva teórica	50
2.3.1	Enfoques sobre la Calidad de Servicio	50
<b>III</b>	<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1	Identificación de variables	54
3.2	Descripción de variables	54
3.2.1	Definición conceptual	54
3.2.2	Definición operacional	54
3.3	Operacionalización de variables	56
<b>IV</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
4.1	Tipo de investigación	58
4.2	Población, muestra y muestreo	58
4.3	Criterios de selección	59
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
4.5	Validación y confiabilidad del instrumento	60
4.6	Procedimientos de recolección de datos	62
4.7	Métodos de análisis e interpretación de datos	62
<b>V</b>	<b>RESULTADO</b>	
5.1	Presentación de resultados	65
<b>VI</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	
6.1	Discusión	75
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>79</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>82</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>84</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>90</b>



## Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Descripción de los cinco corredores complementarios	46
Tabla 2. Identificación del servicio Código, servicio y destino	48
Tabla 3. Operacionalización de la variable	56
Tabla 4. Confiabilidad de instrumento para Calidad del Servicio	62
Tabla 5. Edad de los usuarios encuestados	65
Tabla 6. Sexo de los usuarios encuestados	66
Tabla 7. Dimensión: Tangibilidad	67
Tabla 8. Dimensión: Confiabilidad	68
Tabla 9. Dimensión: Diligencia	69
Tabla 10. Dimensión: Garantía	70
Tabla 11. Dimensión: Empatía	71
Tabla 12. Variable: Calidad del Servicio	72

## Lista de Figuras

	Página
Figura 1. Calidad esperada	32
Figura 2. Calidad perseguida	33
Figura 3. Calidad Obtenida	33
Figura 4. Calidad percibida	34
Figura 5. Ubicación de corredores complementarios de Lima	47
Figura 6. Corredor complementario Tacna-Garcilaso-Arequipa	47
Figura 7. Distribución de la edad de los encuestados	66
Figura 8. Distribución de muestra de acuerdo al sexo	67
Figura 9. Distribución de percepción sobre tangibilidad del servicio	68
Figura 10. Distribución de percepción sobre confiabilidad del servicio	69
Figura 11. Distribución de la percepción la diligencia del servicio	70
Figura 12. Distribución de percepción sobre la garantía del servicio	71
Figura 13. Distribución de percepción sobre la empatía del servicio	72
Figura 14. Distribución de percepción sobre la calidad del servicio	73

## Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: “La Calidad del servicio de transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana – 2014”, se planteó como problema de investigación ¿Cómo perciben los usuarios la calidad del Servicio de transporte público Urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana- 2014? Teniendo como objetivo general: Determinar cómo perciben los usuarios la calidad del Servicio de transporte público Urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa - Lima Metropolitana - 2014.

Esta investigación fue un estudio de nivel descriptivo con un diseño No Experimental, transeccional en una muestra de 49 usuarios del transporte urbano. Se aplicó la técnica de la encuesta de calidad de servicio y como instrumento el cuestionario.

Obteniéndose entre sus conclusiones que los usuarios de transporte urbano de la zona de estudio, manifiestan una percepción baja de la calidad de servicio del Transporte Público urbano. Sobre la variable calidad de servicio, para el 46.9% de encuestados es categóricamente deficiente el nivel de calidad de servicio, por otro lado para el 49.0% es suficiente y sólo para el 4.1% de los encuestados el nivel es excelente.

**Palabra Claves:** Calidad de servicio, transporte público urbano, movilidad, paraderos de transporte público.

## **Abstract**

In the present research work entitled "Quality of urban public transport at bus stops stretch Av Arequipa - Lima - 2014.", Was proposed as the research problem How users perceive the quality of public transport service Urbano on the whereabouts of the section Arequipa Av. - Lima Metropolitana 2014? With the general goal: Determine how users perceive the quality of urban public transport service in the whereabouts of the section Av Arequipa - Lima - 2014.

This research study was a descriptive level with a non experimental design, transactional in a sample of 49 public transport users. Technical survey of quality of service and an instrument the questionnaire was applied.

Obtaining among its conclusions that users of urban transport in the study area, show a low perception of service quality of urban public transport. On the variable quality of service, to 46.9% of respondents it is categorically poor quality level of service, on the other hand for the 49.0% is sufficient and only 4.1% of respondents the level is excellent.

**Key word:** quality of service, urban public transport, mobility, public transport stops.