



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad en el servicio de transporte interurbano y su influencia en la
demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Chanta Lizano, Andrés Abelino (ORCID: 0000-0002-1733-7545)

ASESOR:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé. (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos Andrea, Thiago y Gerald, que son razón y fuerza motivadora
que me impulsan a progresar en distintos aspectos de mi vida.
A mis padres Teófilo y Josefa, por su inmensa fe en Dios, sus permanentes
consejos de vida y oraciones hacia mi
Y a mi hermano Moisés por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios, fuente de Sabiduría y dador de la vida, por su gracia y bendiciones aun en tiempos difíciles su cuidado y protección ha sido conmigo y mi familia.

A mi querida familia por su apoyo y comprensión

A mi asesora de tesis, por su buena voluntad, paciencia y profesionalismo para encaminar esta investigación.

Al Grupo CORETRAN SAC por las facilidades para realizar mi investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Indice de tablas.....	v
Indice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización:.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
3.8. Validez.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1.	Correlación entre la calidad del servicio y la demanda del transporte...	19
Tabla 2.	Nivel de la calidad del servicio.....	19
Tabla 3.	Percepción de los usuarios por los aspectos de la calidad del servicio de transporte de CORETRAN SAC.....	20
Tabla 4.	Nivel de la demanda del servicio.....	22
Tabla 5.	Percepción de los usuarios por los aspectos de la demanda del servicio.....	23
Tabla 6.	Correlación entre los elementos tangibles del servicio y la demanda del transporte.....	25
Tabla 7.	Correlación entre la capacidad de respuesta del servicio y la demanda del transporte.....	26
Tabla 8.	Correlación entre la fiabilidad del servicio y la demanda del transporte.....	27
Tabla 9.	Correlación entre la empatía del servicio y la demanda del transporte.....	29
Tabla 10.	Correlación entre la seguridad del servicio y la demanda del transporte.....	30

Índice de figuras

Figura 1. Comportamiento de la demanda en relación a la calidad del servicio.....	18
Figura 2. Demanda del servicio de transporte en relación a los elementos tangibles.....	24
Figura 3. Comportamiento de la demanda del servicio en relación a la capacidad de respuesta.....	26
Figura 4. Demanda del servicio en relación a la fiabilidad del servicio.....	27
Figura 5. Demanda del servicio en relación a la empatía.....	28
Figura 6. Demanda del servicio en relación a la seguridad.....	29

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal conocer la influencia de la calidad en el servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Piura – Las Lomas 2021. La metodología se enmarcó en una investigación aplicada tipo descriptiva con enfoque mixto y con diseño no experimental de corte transeccional correlacional-causal. Se aplicó como técnica de recolección de datos, la encuesta mediante cuestionario y la guía de entrevista. La muestra fue 95 pasajeros. Los resultados determinaron que la variable calidad de servicio de CORETRAN SAC, es calificada regular por el 85.3% de usuarios. Asimismo, los aspectos donde mostraron menor satisfacción de la calidad en el servicio y que influye significativamente en la demanda del transporte interurbano, fueron los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, obteniendo resultados como: 68.4%, 75.8%, 57.9% y 86.3%, respectivamente. El aspecto que evidencia valoración favorable es la empatía, que alcanza un nivel bueno de 60%. Por ello, la investigación acepta la hipótesis general, la calidad en el servicio de transporte interurbano influye significativamente en la demanda de CORETRAN SAC. Se concluye que existe una relación directa entre la calidad del servicio de transporte interurbano con su demanda, siendo la calidad del servicio regular.

Palabras clave: Emprendimiento, calidad, gestión, empoderamiento, integridad.

Abstract

The main objective of this research was to know the influence of quality in the intercity transport service on the demand of CORETRAN SAC, Piura - Las Lomas 2021. The methodology was framed in an applied descriptive research with a mixed approach and with a non-experimental design. cross-sectional correlational-causal. The questionnaire survey and the interview guide were applied as a data collection technique. The sample was 95 passengers. The results determined that the service quality variable of CORETRAN SAC, is qualified as regular by 85.3% of users. Likewise, the aspects where they showed less satisfaction with the quality of the service and which significantly influences the demand for intercity transport, were the tangible elements, responsiveness, reliability and safety, obtaining results such as: 68.4%, 75.8%, 57.9 % and 86.3%, respectively. The aspect that shows a favorable assessment is empathy, which reaches a good level of 60%. Therefore, the research accepts the general hypothesis, the quality of the intercity transport service significantly influences the demand for CORETRAN SAC. It is concluded that there is a direct relationship between the quality of the intercity transport service with its demand, being the quality of the regular service.

Keywords: Entrepreneurship, quality, management, empowerment, integrity.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo como el nuestro, cada vez más cambiante, moderno y exigente en todos sus aspectos, producto del fenómeno de la globalización donde los clientes, según Mauleon y Prado (2021), han dejado de ser simplemente demandantes de algún producto o servicio en función a sus necesidades, para convertirse en clientes activos, es decir, que tienen la libertad y el derecho de exigir productos con calidad e innovación superior al menor costo.

En ese sentido, de acuerdo con Vásquez *et.al* (2016) citando Sanpedro (2005) señalan que es importante notar que, como parte de la globalización, la evidente tendencia mundial en las distintas organizaciones empresariales hacia la satisfacción de sus clientes. Y para alcanzar tal propósito, se encuentran en constantes cambios y transformaciones encaminadas a buscar una excelente eficiencia calidad en los servicios o bienes para una satisfacción oportuna de los clientes. De modo que, cada vez más. Son objeto de estudio conocer en sus usuarios: cuáles son sus necesidades reales, qué esperan de los servicios ofrecidos, que factores determinan su satisfacción.

Por otra parte, según Cacha (2019) refiere que las empresas dedicadas al rubro del transporte en general y de distinta índole, no son ajenas a dichas tendencias. De manera que, ante tal situación, han ido adecuándose y dando gran importancia a las ideas de gestión de calidad y calidad en el servicio al cliente. Porque, cada vez surgen más negocios y por lo consiguiente más competencia; sin embargo, las empresas permanecen y sobresalen, son las que practican y dominan los servicios con calidad. Además, que los usuarios son cada vez más exigentes, aun mas hoy en día, por la situación de pandemia, el cliente exige y demanda el cumplimiento de otros aspectos como los protocolos sanitarios de bioseguridad, el orden y limpieza en los servicios de transporte de distinta índole.

En consecuencia, para facilitar un servicio de muy buena calidad se requiere de implementación y cumplimiento de ciertas acciones planificadas con objetivos claros y concretos por parte de la organización empresarial y hacer frente a múltiples situaciones o realidades problemáticas.

Tal es el contexto que se vive en Perú y en el mundo, por ejemplo, Chávez, *et.al* (2017), describe la problemática del servicio de transporte de personas cuyas

deficiencias son bastante notorias: la incomodidad, inseguridad, baja calidad en el servicio, impuntualidad e informalidad; se distinguen en la mayoría de empresas del rubro, pese a que desde la perspectiva del usuario son las más importantes y esperadas. Lo cierto es que, a nivel nacional, las compañías que facilitan los servicios de transporte de pasajeros, en más del 50% manejan y enfocan sus actividades solamente para cubrir las necesidades de los usuarios desde su perspectiva y dejan de lado las necesidades y exigencias reales de los clientes. Lo cual, es razón suficiente para que tales deficiencias siempre estén presentes en las empresas en todo tiempo y, además, tengan una mala reputación y demanda negativa.

Por otra parte, haciendo referencia al ámbito local, la ciudad de Piura, no está exenta a esta realidad como cualquier otra región, las distintas empresas y microempresas que prestan el servicio de transporte público interurbano presentan generalmente varias deficiencias. Aspectos como: insatisfacción en los clientes, inseguridad, escasa calidad del servicio, impuntualidad e informalidad; además, de rutas en mal estado, etc. son evidentes y generan en los usuarios pocas expectativas y satisfacciones, por ejemplo, en la ruta Piura - distrito de Las Lomas y viceversa, donde opera CORETRAN SAC, empresa dedicada al servicio de transporte público interurbano de pasajeros hace más de 15 años. Dicha organización empresarial, últimamente, ha incrementado de su flota de unidades vehiculares. Sin embargo, ha descuidado algunos aspectos relacionados con la buena calidad en facilitar los servicios de transporte de pasajeros, los cuales se hacen evidentes desde la parte administrativa a la parte operativa de la empresa.

Por ello, la presente investigación tiene como propósito, conocer y analizar la calidad de servicio de transporte de pasajeros y su influencia en la demanda. Asimismo, identificar y analizar las necesidades, expectativas y factores determinantes para complacer plenamente los usuarios del servicio, a fin de proponer alternativas de solución para elevar su calidad e incrementar la demanda y preferencia en los usuarios por los servicios de CORETRAN SAC en la ruta Las Lomas – Piura,

En ese sentido, considerando que las actividades de transporte público interurbano, es una necesidad básica en la población piurana y que CORETRAN SAC, contribuye de alguna manera, a cubrir parte de tal necesidad mediante la

prestación de sus servicios, es por ello que se enuncia el problema general: ¿cómo influye la calidad de los servicios de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021? y como problemas específicos: (a) ¿cuál es el nivel de calidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?; (b) ¿Cuál es el nivel de demanda del servicio de transporte interurbano en la ruta Las lomas - Piura 2021?; (c) ¿cuál es la influencia de los elementos tangibles del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?; (d) ¿cuál es la influencia de la capacidad de respuesta del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?; (e) ¿cuál es la influencia de la fiabilidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?; (f) ¿cuál es la influencia de la empatía del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?; (g) ¿cuál es la influencia de la seguridad del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?

Cabe indicar que la presente investigación se justifica de manera práctica por que contribuirá a mejorar las condiciones de calidad, eficiencia y competencia en los servicios de transporte interurbano de CORETRAN SAC. Asimismo, a incrementar la satisfacción del usuario y el nivel de la demanda, como bien menciona Contreras y Enrique (2017) la calidad de un servicio, es un indicativo fundamental de competitividad y cualidad de diferenciación para diversas organizaciones empresariales frente al crecimiento de la competencia ya sea a nivel local, regional, nacional e internacional de un país, de modo que las empresas han tenido que desarrollar de manera creativa las mejores estrategias de gestión o administración de la calidad para alcanzar una excelente posición y consolidación en el mercado empresarial.

Además, como precisa Romero, González y Latorre (2021) que los beneficios son múltiples y se reflejan en el aumento de ingresos, en una mejor satisfacción y lealtad de los clientes, en marcar una reputación o posicionamiento positivo en el mercado, en tener empleados comprometidos con la empresa, etc.

Por otro lado, el presente proyecto contribuirá a la comunidad estudiantil a tener al alcance mayores herramientas y conocimientos para utilizar como guía para sus investigaciones futuras, así como también sirva a las empresas sobre todo pymes del rubro transportes a incrementar sus índices de calidad en su servicio.

En consecuencia, se plantea como objetivo general: Conocer la Influencia de la calidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de la compañía CORETRAN SAC, Piura – Las Lomas 2021, y como objetivos específicos: (a) Determinar la calidad en el servicio de transporte interurbano de CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021; (b) Determinar el nivel de demanda del servicio de transporte interurbano en la ruta Las Lomas – Piura 2021 y la participación CORETRAN SAC; (c) Determinar la influencia de los elementos tangibles del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021; (d) Determinar la influencia de capacidad de respuesta del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021; (e) Determinar la influencia de la fiabilidad en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Las Loma - Piura 2021; (f) Determinar la influencia de la empatía del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021; (g) Determinar la influencia de la seguridad del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021

El estudio también ha planteado la hipótesis general de que: La calidad en el servicio de transporte interurbano influye significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021. Y como hipótesis específicas se ha planteado: (a) Los elementos tangibles del servicio de transporte interurbano influyen significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021; (b) La capacidad de respuesta del servicio de transporte interurbano influyen significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021; (c) La fiabilidad del servicio de transporte interurbano influyen significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021; (d) La empatía del servicio de transporte interurbano influyen significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021; (e) La seguridad del servicio de transporte interurbano influyen significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

Desde un enfoque internacional, Morocho y Rodríguez (2019) realizaron un estudio a través de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, referente al *nivel de calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Azogues*; cuyo objetivo principal fue identificar y determinar la calidad del servicio del transporte urbano, que se presta en dicha ciudad, en aquel estudio se analizaron aspectos como: Las condiciones técnicas de las unidades de transporte, la atención al usuario, la accesibilidad al servicio, la seguridad, el impacto ambiental, el confort. Y mediante la aplicación de fichas técnicas y encuestas a 379 usuarios, los resultados encontrados evidenciaron que la calidad servicio de transporte de la ciudad de Azogues es regular y presentan algunas deficiencias en aspectos como: Mal estado de algunos vehículos, el trato poco amable al cliente, el inadecuado manejo de las unidades y las faltas a las leyes de tránsito.

En la misma línea, Vega, *et.al* (2017) investigaron, *La calidad en la asistencia de los servicios del transporte público de autobuses en la ciudad de Bogotá, Colombia*, a través del contraste entre: las percepciones y expectativas en los usuarios que optan por el uso del servicio de transporte. Aplicaron una metodología de identificación de percepciones y expectativas de los usuarios con medidas determinantes, esto hizo posible tener como resultado la identificación de las principales deficiencias del servicio de transporte de personas en Bogotá, a lo que propusieron, la implementación de un método para la medición del funcionamiento del transporte de la ciudad como sistema integrado. El estudio, tuvo como conclusión, que los usuarios del servicio poseen expectativas bastante elevadas y, por lo tanto, la organización tiene que implementar estrategias para mejorar sus estándares de calidad en el servicio.

En el mismo orden, Romero, Alfonso y Latorre (2019) evaluaron *La calidad en la prestación de los servicios de transporte de personas de la empresa BLUEBUS – STAR en el país de Cuba*, mediante la aplicación de cuestionarios del modelo Servqual modificado. Para ello, se aplicaron cuestionarios de complacencia a los clientes internos y externos. Se obtuvo como resultado, que los clientes internos indican un 25% de insatisfacción y los clientes externos manifiestan un 38% de insatisfacción. También se identificaron los factores o causas de insatisfacción en los clientes internos que básicamente son: la sobrecarga laboral,

la intercomunicación y el retraso en los pagos y para clientes externos los factores deficientes son la falta de capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad y empatía. Por otro lado, los usuarios refieren que el servicio que brinda la compañía no satisface sus expectativas en un 60%, lo que indica que los usuarios del servicio reciben mucho menos de lo esperado, otros aspectos poco atendidos en la compañía son: la falta de modernidad y buena apariencia física de la flota vehicular, los malos comportamientos y errores del personal encargados de la operación y administración de la compañía, asimismo, el incumplimiento con las promociones realizadas a los clientes. Además, cuando sucede algún inconveniente con los clientes, los colaboradores no demuestran el interés por solucionar y no cumplen con el tiempo del servicio pactado.

Con respecto a los resultados de insatisfacción del personal que labora en la compañía se determinó un 60% de insatisfacción, lo que indica que los colaboradores reciben mucho menos de lo que esperan, los factores de insatisfacción son: las condiciones de trabajo precarias y la despreocupación para mejorarlas, los sueldos no están conforme a sus funciones y no satisface sus necesidades básicas, cuando requieren información respecto al desempeño de sus actividades no se les provee en tiempo y con la precisión esperada, sus opiniones no son consideradas para asumir decisiones y la relación o trato con sus empleadores es tensa. Lo que evidencia la urgencia de prever de recursos para implementar un plan de acción de mejora.

En nuestro país, Flores (2017) realizó una investigación respecto a *La gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú* dedicadas al transporte de pasajeros. El estudio tuvo como resultado la identificación de una serie de limitaciones como: Los colaboradores de estas empresas no reciben inducción para un mejor desempeño, no hay una política de incentivos para los colaboradores, quienes, además, manifiestan que tienen inseguridad en sus puestos de trabajo. En consecuencia, tales situaciones repercuten plenamente en una amplia reducción del nivel de calidad en los servicios de transporte brindados, y esto se manifiesta en el análisis de insatisfacción de los usuarios, cuyo índice alcanza un 92%.

También, Gaytan (2019) estudió *La calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los pasajeros en la ciudad de Trujillo*. El objetivo de dicha investigación fue identificar la calidad del servicio transporte mediante microbuses urbanos basados en las percepciones de los usuarios del servicio, para ello, se aplicó una encuesta que recogió la valoración de algunos atributos cualitativos del servicio de transporte y para ello se trabajó con cinco aspectos: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Asimismo, mediante técnicas estadísticas se establecieron escalas que varían del 1 al 5 para representar la mejor o peor calidad del servicio. Los resultados obtenidos refirieron que la seguridad al viajar, la comodidad de las unidades vehiculares y la capacidad de respuesta frente a un inconveniente presentado, son los aspectos donde los usuarios le dan mayor valor e importancia al momento de hacer una evaluación.

Por otro lado, Cacha (2019) investigó *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de Transportes Unidos S. A*, en la ciudad de Tocache. El objetivo del estudio fue identificar y evaluar la relación coexistente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se aplicaron 109 encuestas para la recolección de los datos y se obtuvo como resultado y conclusión que hay de una relación muy estrecha y directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio.

García (2021) en su investigación sobre *El proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021*, cuyo objetivo fue establecer el uso del proceso administrativo para direccionar la calidad de servicio de la empresa GECHISA, dicha investigación fue tipo descriptiva no experimental y transeccional. Las conclusiones obtenidas fueron que, mediante la aplicación de un proceso administrativo, la empresa GECHISA mejoraría ampliamente la calidad en sus servicios de transporte y además contribuiría a la mejorar la organización y tener el control sobre el aspecto más crítico en GECHISA, que es la demora en la salida de buses o el tiempo de espera, un aspecto primordial a superar y mejorar con premura a fin de tener a los clientes satisfechos y conformes.

Ahora bien, seguidamente se presenta información teórica fundamental respecto a la variable calidad de servicio. De acuerdo a Contreras y Enrique (2017) define como calidad de servicio a la satisfacción plena del cliente por el uso del mismo, el cual debe estar al nivel o sobrepasar sus expectativas y convertirlo en un

cliente potencial, actualmente la calidad de servicio se ha establecido en un atributo determinante para el éxito de cualquier empresa, tanto en rubros de servicios, así como también en las empresas productoras y/o comercializadoras de bienes. Asimismo, es un factor potencial de competencia y de estrategia que diferencia una de otra en la gran diversidad de organizaciones empresariales e instituciones.

Según la norma internacional ISO 9000 (2015) una empresa orientada a la gestión de la calidad, fomenta una cultura de comportamientos, actitudes, acciones y procesos que entregan valor al satisfacer las necesidades de los clientes y otras partes interesadas. La calidad de los productos y servicios de una organización empresarial está determinada por su capacidad para satisfacer a los clientes y su impacto esperado e imprevisto en las partes interesadas importantes. De manera similar, la calidad de los productos o servicios incluye no solo su función y rendimiento previstos, sino también su valor percibido y los beneficios satisfactorios para los clientes.

Por otro lado, el asunto de la gestión de la calidad aplicada a la prestación de los servicios en el rubro transporte, ha sido y es un tema de interés mundial y especialistas en la materia coinciden en que el aumento excesivo y desmedido de dichos servicios contribuyen también a disminuir los patrones de calidad y seguridad de los mismos. Por ejemplo, Poole (2021) expone como en medio de la situación de crisis sanitaria por la Covid 19, en la ciudad de Lima, Perú, fue necesaria una reorganización de los servicios de transporte público para facilitar alternativas de solución frente a los problemas de tráfico y movilidad de las personas a fin de adecuarse al traslado en una menor capacidad posible, por las consecuencias de pandemia y evitar la gran congestión de pasajeros en los vehículos como se acostumbraba normalmente.

Ahora bien, definir la calidad de un servicio y determinar alguna forma cómo evaluarla ha sido motivo de importantes discrepancias entre numerosos autores, de modo que han surgido a lo largo de la historia distintos prototipos de evaluación en la literatura científica, que caracterizan, analizan y consideran perspectivas, dimensionalidad, aplicación y alcance. Entre ellos, surge el modelo americano Service Quality (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 y que a pesar de ser muy cuestionado y de haber sido publicado hace más de 25 años, aún es considerado un modelo de mayor preponderancia y referencia

en la literatura científica, que, además, viene siendo citado, analizado y aplicado en numerosas y recientes investigaciones, en distintos tipos de servicios. De manera que, se empleó y consideró para el desarrollo de esta investigación.

De acuerdo con Matsumoto (2014), citando a Zeithaml *et.al* (2009); el modelo SERVQUAL el cual es una técnica de investigación comercial, que permite medir la calidad del servicio, identificar o conocer las expectativas de los clientes, y cuál es la apreciación del servicio, en ese sentido, el modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones o aspectos que establecen una categoría a las expectativas de los usuarios respecto del servicio. Y se conforman en (a) elementos tangibles, que considera al aspecto físico de las instalaciones, equipos y demás componentes que se interactúan en la prestación del servicio; (b) fiabilidad, que refiere sobre el nivel de confianza que mantienen los clientes al recibir de forma concreta y digna el servicio; (c) capacidad de respuesta, la cual es la buena disposición y habilidad de los colaboradores en la atención rápida y eficiente al responder los requerimientos, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas; (d) seguridad se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los colaboradores, así como su habilidad para influir confianza al cliente y finalmente (e) empatía, que es la atención individualizada y atención en los detalles desde la perspectiva del cliente.

Por otra parte, distintas investigaciones han determinado los indicadores o factores principales y comunes de incidencia en la calidad del transporte y que deben ser considerados como parámetros de medida del nivel de calidad del servicio de transporte público.

En ese sentido, Morocho y Rodríguez (2019) citando a Islas y Lelis (2010) describen algunos factores de calidad frecuentes en los servicios del transporte público urbano de pasajeros. Así tenemos:

La capacidad, que involucra el número de personas que son servidos en relación al espacio físico que posee la unidad de transporte, asimismo, la frecuencia y la regularidad del servicio.

La Velocidad, que se refiere al tiempo empleado que utiliza la unidad de transporte para el recorrido de la ruta en condiciones normales y tomando en consideración dos condiciones; (1) las características intrínsecas del transporte y (2) las restricciones que posee al momento de transitar.

La seguridad, se relaciona con la posibilidad de que sucedan daños, pérdidas, accidentes al momento de maniobrar el transporte, este componente comprende que se debe tomar en consideración determinados niveles de seguridad a ser brindados y respetados.

La frecuencia, hace referencia al número de unidades vehiculares que pasan por la ruta determinada en un intervalo de tiempo; este elemento es muy relevante ya que una programación claramente establecida permite impedir la saturación de la capacidad que poseen los vehículos y el tiempo de espera.

La regularidad, vinculada a la variable anterior, es decir el cumplimiento de los intervalos de paso, al igual que los arribos a las estaciones, lo que permite planificar y manejar el tiempo de los pasajeros para cumplir con sus actividades de manera puntual.

La facilidad de acceso, se refiere al pago del servicio y las facilidades físicas requeridas para abordar las unidades de servicio. Es decir, se debe establecer la existencia de una tarifa previamente determinada por las autoridades competentes y dentro de esta se estipula una tarifa preferencial para la población considerada vulnerable o discapacitada. Y las facilidades físicas que tienen los usuarios del servicio al momento de abordar, bajar y desplazarse dentro del vehículo.

La responsabilidad, es totalmente independiente de los niveles de seguridad que posee el sistema de transporte y tiene que ver con la eventualidad de que se produzcan daños o pérdidas al momento de cumplir con el servicio de transportación. Este ámbito está regido por las normas y leyes expedidas por las autoridades competentes.

La cobertura, se refiere al impacto que tiene el servicio de transporte en relación al recorrido que realizan y de los puntos de parada por las que transitan; dicho en otras palabras, este aspecto se refiere al nivel de utilización masivo que las personas hacen de este servicio.

La flexibilidad, es la capacidad que tiene el sistema de transporte para adoptar cambios en su funcionamiento, como, por ejemplo; el mejoramiento de sus

vehículos, el cambio de itinerario, las adecuaciones de sus frecuencias, entre otros aspectos que podrían requerirse en determinado momento.

Finalmente, el grupo CORETRAN es una empresa creada en el año 2006, con personería jurídica inscrita en la partida N° 11107997 del registro de personas jurídicas de Piura, cuyo objeto social es dedicarse a prestar Servicios de transporte regular de personas en el ámbito regional, en la ruta Piura – Las Lomas y viceversa, para lograr su cumplimiento, desarrolla sus actividades comerciales enmarcadas en la normativa vigente establecida por el Código de Comercio Peruano, Ley General de Sociedades, normas de transporte y tránsito terrestre. y el estatuto de la empresa, además cuenta con instalaciones debidamente acondicionadas para el manejo operativo y administrativo de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo a Nieto (2018) fue una investigación de tipo aplicada por que se utiliza la investigación científica para resolver una problemática ocurrida en la empresa CORETRAN SAC. Además, de acuerdo a los objetivos del proyecto, se trató de una investigación descriptiva ya que identifica y caracteriza los servicios de transporte actuales que brinda la empresa. Asimismo, identifica los principales factores que inciden directamente en la prestación del servicio a fin de identificar las estrategias a implementa para mejorar la calidad a corto y mediano plazo, por ello es una investigación causal

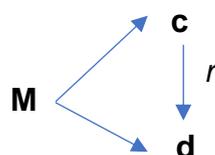
Diseño de la investigación

La presente investigación tuvo como enfoque un diseño No experimental de corte transeccional correlacional-causal.

No Experimental, porque es un estudio en el que se observó los hechos tal y como se dan en su contexto actual, para después caracterizarlos o describirlos de acuerdo a los resultados encontrados en la investigación. Es decir, como menciona Cacha (2019) citando a Hernández (2014) fue un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos determinados para después analizarlos sin alteración.

Y respecto a lo transeccional correlacional-causal, porque en la investigación se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único para describir el tema de investigación y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, estableciendo la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Dicho de otro modo, se establecerá la influencia o relación de causa-efecto, entre la calidad del servicio y la demanda o rentabilidad obtenida o también conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Su esquema sería del siguiente modo:



Donde:

M = muestra de usuarios de CORETRAN SAC

c = Calidad de servicio (variable independiente)

d = Demanda del cliente (variable dependiente)

r = relación

3.2. Variables y Operacionalización:

Las variables que se tuvieron en cuenta en la presente investigación fueron las siguientes:

Variable 1: Calidad de servicio.

De acuerdo con Ortega y Morales (2018) citando a Larrea (1991), se define como calidad en el servicio a la excelente percepción que tiene un cliente al adquirir un bien o servicio, es decir existe una correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal.

Por asociación corresponde también referir la definición que da García (2021) citando a Kottler (2007), como la medida en que un servicio cumple o supera las necesidades o expectativas de un cliente para el servicio. Es la brecha o grado de diferencia que existe entre las expectativas o deseos de un cliente y su percepción.

Variable 2: Demanda

Según Conway (2018) conceptualiza a la demanda como la cantidad de un bien o servicio que un cliente está dispuesto a comprar a un vendedor a un precio determinado. Cuanto más alto es el precio, menos gente está dispuesta a pagar, hasta el punto en que la gente simplemente se niega a comprar. En ese sentido, el presente estudio consistió en identificar la relación o influencia existente entre la calidad del servicio y el aumento de nivel en la demanda de CORETRAN SAC.

Por otra parte, Peiro (2015) define a la demanda como la cantidad total de un bien o servicio que la gente desea adquirir. En ese sentido, la demanda del servicio de transporte está dada por las personas o pasajeros. En el anexo 1, se describe la tabla de operacionalización de las variables sus dimensiones e indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo con Cacha (2017) citando a Kinnear (1998), define a la población como aquel conjunto de todos los elementos definidos antes de la selección de la muestra, en ese sentido la población objeto de estudio en nuestro proyecto fueron todos los clientes y personal administrativo que labora en CORETRAN SAC, a partir de ello se determinó una muestra representativa para trabajar.

Criterio de inclusión: Personas con edades comprendidas entre los 18 a 70 años

Criterio de exclusión: Personas no disponibles

Ahora bien, para la muestra se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que todos los clientes, tienen la misma probabilidad de integrar la muestra motivo de análisis, asimismo, de acuerdo con Malhotra (2018) la finalidad de asegurar representatividad de la población y, además, los resultados obtenidos pueden extrapolarse a la población meta. Por ello, se utilizó la fórmula de cálculo de muestra sobre la base de una población infinita, la cual se determinó por la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n - tamaño de la muestra

N - tamaño de la población (185 pasajeros / DIA)

Z - coeficiente que tiene en cuenta el nivel de confianza (para 95% = 1,96)

P - probabilidad de éxito (50%)

Q - probabilidad de fracaso (50%)

e - error (7%)

Cabe indicar que para la presente investigación se incluirán dos poblaciones: la primera fueron los clientes que hacen uso del servicio y la segunda el personal administrativo de CORETRAN SAC.

Los clientes que diariamente viajan en CORETRAN SAC que son un aproximado de 185 pasajeros por día, en ese sentido, se calculó un tamaño de muestra representativo para el estudio utilizando la ecuación dada. Entonces por sustitución tendremos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 185}{0.07^2 * (150 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 95.42$$

El tamaño de muestra a trabajar fueron 95 pasajeros.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: Según Vásquez *et.al* (2016) citando a García Ferrado (1993) define la encuesta como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población

Entre las técnicas más utilizadas tenemos a la encuesta, la entrevista y el análisis de datos, entre otros; respecto a nuestro proyecto se usó la técnica de la encuesta y la entrevista, con las cuales se obtuvo la información correspondiente brindada por los usuarios y gerente general de la empresa CORETRAN SAC.

3.5. Procedimientos

El cuestionario constó de 30 preguntas con alternativas valoradas del uno al cinco, de las cuales 19 preguntas estuvieron relacionadas con las dimensiones de la variable 1 calidad de servicio y 11 preguntas se relacionaron a las dimensiones de la segunda variable demanda, por la naturaleza del servicio se aplicó de forma presencial a los usuarios según criterio de inclusión cuando se encontraban haciendo uso del servicio que de transporte que brinda la empresa CORETRAN SAC, los días 18 al 30 de diciembre de 2021, así mismo la guía de entrevista estuvo compuesta por 7 preguntas que por la premura del tiempo se le aplicó solo al gerente general de la empresa CORETRAN SAC, en la modalidad presencial con una duración de 20 minutos el día 27 de diciembre de 2021.

3.6. Método de análisis de datos

Se recolectó la información en los buses durante el tiempo de viaje donde se aplicaron las encuestas a la muestra de 95 usuarios del servicio y luego fueron llevados a una base de datos para ser analizados en de acuerdo a los objetivos de

la investigación; como herramienta de evaluación se utilizó el software SPSS, el cual nos permite obtener resultados estadísticos cuantitativos, precisos y adecuados para su posterior interpretación, análisis y relación entre variables de estudio.

Por otro lado, la guía de entrevista es un instrumento cualitativo, en el cual se empleó un análisis a través de la redacción literal de la información para entablar una conversación física con el entrevistado, teniendo en cuenta el objetivo principal de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó tomando en consideración los códigos de ética inculcados por la Universidad César Vallejo año 2021 y se aseguró que la información proporcionada en este proyecto, será utilizada en el marco de las normas que respetan la propiedad intelectual, con el fin de demostrar su autenticidad y pertinencia de la información citada de la séptima edición de la norma APA y el programa de Turnitin que revisaron para proteger los derechos de autor y evitar el plagio.

Asimismo, se tendrá en cuenta otro principio como el de la autonomía, ya que toda la información se recopilará de acuerdo con el criterio y la experiencia recogida, expresando una opinión neutral sobre cualquier información o recibiendo la opinión de un autor. La investigación se preparará con seguridad, ya que los datos y recursos obtenidos de la organización se tratarán de acuerdo con estrictos estándares de confidencialidad y solo la información relevante para la investigación afectará los intereses de la organización de las organizaciones antes mencionadas.

En este sentido, será transparente para que los resultados sean tratados como se obtuvieron de la muestra sin distorsión, demostrando al público que la información descrita en la encuesta es verdadera y correcta. En última instancia, se utilizará con equidad y sin malicia, ya que el investigador será responsable de manejar la información con cuidado, abogando por la igualdad de trato y la integridad mental y social de las partes interesadas.

3.8. Validez

Según Revilla (2019) citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la validez en término universal, se explica al grado en que un instrumento auténticamente mide a las variables que se quiere evaluar. La validación tiene como intención dar legalidad a la encuesta, y en nuestro caso se optó por dicho instrumento, cabe indicar, que la validación estuvo a cargo de tres expertos y experimentados profesionales de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

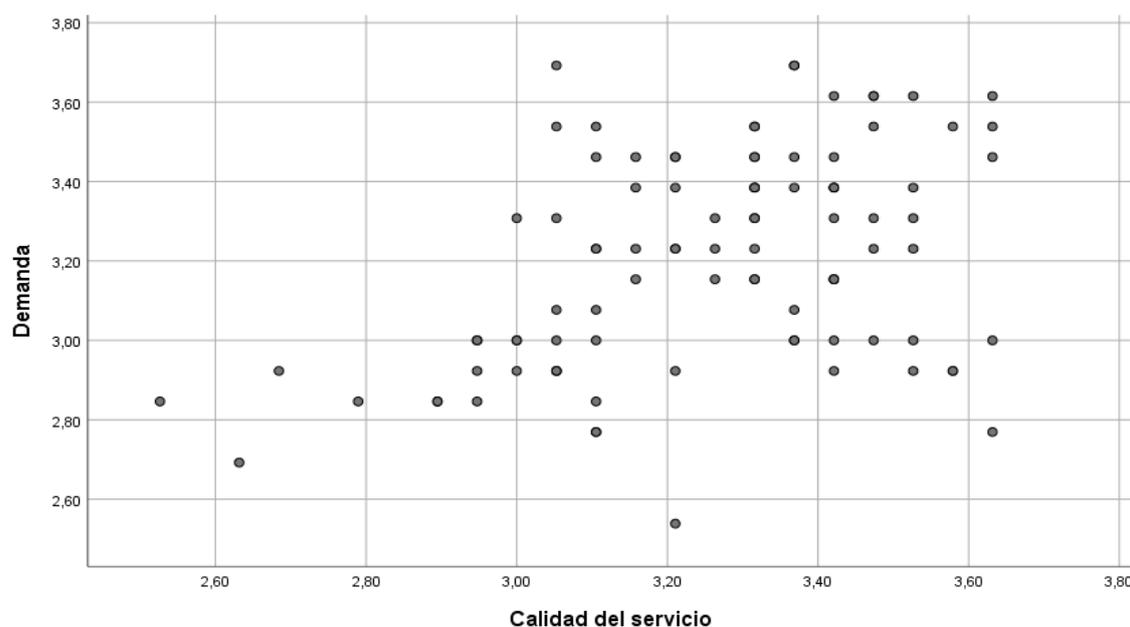
IV. RESULTADOS

4.1 Informe de aplicación del cuestionario

Considerando que la investigación se encaminó a conocer la influencia de la calidad del transporte interurbano en la demanda del servicio de la compañía CORETRAN SAC, Piura – Las Lomas 2021, y por ello que se aplicaron como instrumentos el cuestionario. Posteriormente se obtuvo el contraste de las hipótesis de investigación, efectuando los objetivos planteados. En ese sentido se presentan los siguientes resultados

4.1.1 Influencia de la calidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Piura – Las Lomas 2021

Figura 1. Comportamiento de la demanda en relación a la calidad del servicio.



Interpretación. La figura 1 deja en evidencia que las valoraciones más bajas de la demanda se corresponden con puntuaciones bajas en la calidad del servicio, y a medida que éstas son más altas, en general, las valoraciones de la demanda también son altas. Este comportamiento deja entrever que hay una relación positiva entre ambas variables.

Contrastación de la hipótesis general

La calidad en el servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Tabla 1. Correlación entre la calidad del servicio y la demanda del transporte

	Spearman	Demanda del servicio	Decisión de compra	Lealtad del cliente
Calidad del servicio	R	,387**	-,070	,541**
	Sig. (bilateral)	,000	,502	,000
	N	95	95	95

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

** : Prueba altamente significativa

Interpretación. La tabla 1 muestra que la correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la demanda del mismo, es moderadamente baja, pero significativa, según se deduce de la significancia, Sig.=0.000, inferior a 0.05. Este resultado, acompañado del signo positivo de la correlación conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que la calidad en el servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021

Es importante señalar además que la calidad del servicio también muestra una correlación significativa (Sig.<0.05) con la lealtad del cliente, de manera que una mejora calidad del servicio genera una mayor demanda y genera lealtad en el cliente.

4.1.2 Nivel de la calidad del servicio de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas – Piura, 2021.

Tabla 2. Nivel de la calidad del servicio

Variable/Indicadores (n=24)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Calidad del servicio	0	0,0	0	0,0	81	85,3	14	14,7	0	0,0	95	100,0
Elementos tangibles	0	0,0	10	10,5	65	68,4	20	21,1	0	0,0	95	100,0
Capacidad de respuesta	0	0,0	4	4,2	72	75,8	19	20,0	0	0,0	95	100,0
Fiabilidad	0	0,0	0	0,0	55	57,9	40	42,1	0	0,0	95	100,0
Empatía	0	0,0	11	11,6	27	28,4	57	60,0	0	0,0	95	100,0
Seguridad	0	0,0	0	0,0	82	86,3	13	13,7	0	0,0	95	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio

Interpretación. Los resultados del estudio indican que la calidad del servicio que brinda la empresa CORETRAN SAC, es calificada como regular por el 85.3% de

los usuarios; este nivel se explica por el nivel regular de los elementos tangibles, así como de la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, según los refiere el 68.4%, 75.8%, 57.9% y 86.3%, respectivamente. El único aspecto que evidencia una valoración favorable es la empatía, la que es calificada en un nivel bueno por el 60%, estos resultados dejan en claro que la empresa en referencia, no brinda un servicio de excelente calidad, lo que indica que la empresa no cumple con las expectativas de los usuarios del servicio; teniendo en cuenta que la calidad del servicio es un aspecto clave para hacer frente a la competencia cada vez más exigente y a un mercado en crecimiento, la empresa corre el riesgo de ser desplazada por otras que ofrezcan un mejor servicio. Dicha calidad hoy en día es fundamental para la captación, retención y fidelización de los clientes y así ser un negocio sustentable en el corto, mediano y largo plazo.

Tabla 3. Percepción de los usuarios por los aspectos de la calidad del servicio de transporte de CORETRAN SAC

Ítems	MD		D		I		DA		MA		Total Nº
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Elementos tangibles											
1. El estado físico de los buses del servicio, es bueno.	3	3,2	9	9,5	55	57,9	18	18,9	10	10,5	95
2. Genera satisfacción el orden y limpieza de los buses	2	2,1	6	6,3	61	64,2	19	20,0	7	7,4	95
3. El estado físico y comodidad de los asientos de los buses le genera satisfacción	0	0,0	10	10,5	54	56,8	23	24,2	8	8,4	95
4. La empresa cumple con los protocolos de bioseguridad para la protección y prevención del COVID 19	4	4,2	15	15,8	55	57,9	21	22,1	0	0,0	95
5. Los colaboradores (chofer y auxiliar) del servicio, cuidan la limpieza o aseo personal	2	2,1	21	22,1	42	44,2	25	26,3	5	5,3	95
Capacidad de respuesta del servicio											
6. Cuando Ud. tuvo un inconveniente, la empresa mostró un sincero interés en solucionarlo	2	2,1	7	7,4	65	68,4	20	21,1	1	1,1	95
7. Los colaboradores de la empresa, le ofrecieron un servicio rápido	0	0,0	10	10,5	67	70,5	17	17,9	1	1,1	95
8. El personal de la empresa, se muestra siempre dispuesto a ayudarlo o comunican adecuadamente alguna situación	1	1,1	7	7,4	47	49,5	34	35,8	6	6,3	95
Fiabilidad											
9. Es bueno el trato del personal del servicio.	1	1,1	5	5,3	50	52,6	35	36,8	4	4,2	95
10. La empresa concluyó su servicio en el tiempo prometido	0	0,0	3	3,2	56	58,9	36	37,9	0	0,0	95
11. La empresa hace entrega de boletos de viaje	0	0,0	2	2,1	35	36,8	58	61,1	0	0,0	95
Empatía											

12. La empresa, le ofrece una atención personalizada	2	2,1	11	11,6	37	38,9	39	41,1	6	6,3	95
13. Adecua horarios convenientes el servicio de transporte	0	0,0	7	7,4	30	31,6	53	55,8	5	5,3	95
14. La empresa, se muestra atenta a las inquietudes de sus clientes	4	4,2	8	8,4	45	47,4	38	40,0	0	0,0	95
Seguridad											
15. Transmite confianza el personal de la empresa	2	2,1	10	10,5	39	41,1	41	43,2	3	3,2	95
16. Los conductores del servicio respetan los límites de velocidad y señales de tránsito	0	0,0	6	6,3	68	71,6	21	22,1	0	0,0	95
17. Los buses de la empresa, llevan pasajeros de acuerdo a su capacidad	0	0,0	5	5,3	37	38,9	48	50,5	5	5,3	95
18. Los conductores del servicio conducen de forma segura	3	3,2	12	12,6	67	70,5	13	13,7	0	0,0	95
19. Los buses de la empresa hacen uso de las cámaras de vigilancia en caso de robo	0	0,0	16	16,8	75	78,9	4	4,2	0	0,0	95

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio

MD: Muy en desacuerdo, D: En desacuerdo, I: Indeciso, DA: De acuerdo, MA: Muy de acuerdo

Interpretación: La tabla 3 muestra la percepción que tienen los usuarios del servicio por los aspectos de la calidad del servicio que ofrece la empresa de transporte CORETRAN SAC. En relación a los elementos tangibles del servicio, el estudio encontró que sólo el 29.4% concuerda de alguna manera que el estado físico de los buses del servicio de transporte de CORETRAN SAC, es bueno, mientras que el 27.4% está satisfecho con el orden y limpieza de sus buses; también se encontró que el 32.6%, considera que el estado físico y comodidad de los asientos de los buses les genera satisfacción, mientras que una cifra mucho menor, 22.1% refiere que dicha empresa cumple con los protocolos de bioseguridad para la protección y prevención del COVID 19; el estudio muestra asimismo que el 31.6% de los colaboradores (chofer y auxiliar) cuidan la limpieza o aseo personal.

Con respecto a la capacidad de respuesta del servicio, los hallazgos indican que una cifra bastante reducida, 22.2%, refiere que cuando tuvieron un inconveniente, la empresa mostró un sincero interés en solucionarlo. Luego se encontró una cifra similar, 19%, que indica que los colaboradores de la empresa, le ofrecieron un servicio de transporte rápido. Una cifra un poco más alta, 42.1%, indica que el personal de la empresa se muestra siempre dispuesto a ayudarlo o comunican adecuadamente alguna situación anómala.

En referencia a la fiabilidad del servicio, el estudio da cuenta que el 41% de los clientes investigados consideran que reciben buen trato del personal de la

empresa, mientras que el 37.9% refiere dicha organización concluyó su servicio en el tiempo prometido; luego el estudio encontró que el 61.1% de los clientes, considera que la empresa de transportes CORETRAN SAC hace entrega de boletos de viaje

En relación a la empatía del servicio, los hallazgos indican que para el 47.4% de los clientes, la empresa les ofrece una atención personalizada, mientras que el 61.1% concuerda en el servicio que brinda adecua horarios convenientes. También se encontró que el 40% considera que dicha organización se muestra atenta a las inquietudes de sus clientes.

En el tema de seguridad, solo el 46.4% considera que el personal de la empresa transmite confianza, mientras que una cifra mucho menor, 22.1%, considera que los conductores respetan los límites de velocidad y señales de tránsito. También se encontró que el 55.8% de los investigados considera que los buses de la empresa llevan pasajeros de acuerdo a su capacidad, mientras que cifras mucho menores, 13.7% y 4.2%, consideran que los conductores del servicio conducen de forma segura y que los buses hacen uso de las cámaras de vigilancia en caso de robo.

4.1.3 Nivel de demanda del servicio de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas – Piura, 2021.

Tabla 4. Nivel de la demanda del servicio

Variable/Indicadores (n=24)	Muy baja		Baja		Regular		Alta		Muy alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Demanda	0	0,0	0	0,0	80	84,2	15	15,8	0	0,0	95	100,0
Decisión de compra	0	0,0	6	6,3	59	62,1	30	31,6	0	0,0	95	100,0
Lealtad del cliente	0	0,0	0	0,0	72	75,8	23	24,2	0	0,0	95	100,0

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio

Interpretación. En relación a la demanda del servicio, el estudio deja en evidencia que ésta también es regular, según lo confirma el 84.2%; sólo el 15.8% considera que la demanda es alta. El nivel regular de la demanda se puede atribuir al nivel regular de la decisión de compra y de la lealtad de cliente, de acuerdo a la opinión del 62.1% y 75.8% de ellos.

Tabla 5. Percepción de los usuarios por los aspectos de la demanda del servicio

Ítems	Muy en		En		Indeciso		De		Muy de		Tot al	
	desacuerdo		desacuerdo				acuerdo		acuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		Nº
Decisión de compra												
20. La información proporcionada por la empresa CORETRAN SAC, le permite conocer el servicio y tomar una decisión	0	0,0	47	49,5	45	47,4	3	3,2	0	0,0	95	
21. Los atributos del servicio permiten preferir los buses de la empresa CORETRAN SAC.	1	1,1	7	7,4	31	32,6	55	57,9	1	1,1	95	
Lealtad del cliente												
22. Gustaría que en horas de mayor afluencia se aumentara la cantidad de unidades para evitar la aglomeración de personas	0	0,0	0	0,0	23	24,2	70	73,7	2	2,1	95	
23. Los buses cumplen con su itinerario y lo hacen en el tiempo pactado con los pasajeros	0	0,0	11	11,6	35	36,8	49	51,6	0	0,0	95	
24. La publicidad de la empresa CORETRAN SAC, son excelentes y atractivos	2	2,1	6	6,3	80	84,2	7	7,4	0	0,0	95	
25. Me siento satisfecho con el procedimiento de compra y venta de pasajes en comparación con otras empresas de transporte	0	0,0	2	2,1	50	52,6	43	45,3	0	0,0	95	
26. Utiliza de forma frecuente el servicio de transporte interurbano	0	0,0	7	7,4	23	24,2	59	62,1	6	6,3	95	
27. Prefiere el servicio de CORETRAN SAC. Antes que otras empresas	0	0,0	0	0,0	31	32,6	58	61,1	6	6,3	95	
28. La finalidad con que utiliza el servicio de transporte es tema laboral	0	0,0	2	2,1	15	15,8	76	80,0	2	2,1	95	
29. El uso del servicio de transporte es por motivo de estudios	8	8,4	62	65,3	19	20,0	6	6,3	0	0,0	95	
30. Utiliza el servicio de transporte por tema de interés particular	0	0,0	46	48,4	47	49,5	2	2,1	0	0,0	95	

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios del servicio

Interpretación. Con respecto a la decisión de compra, el estudio indica que sólo el 3.2% de los clientes concuerda de alguna forma en que la información

proporcionada por la empresa CORETRAN SAC, le permite conocer el servicio y tomar una decisión, mientras que una cifra mucho mayor, 59%, refiere que los atributos del servicio permiten preferir los buses de la empresa CORETRAN SAC.

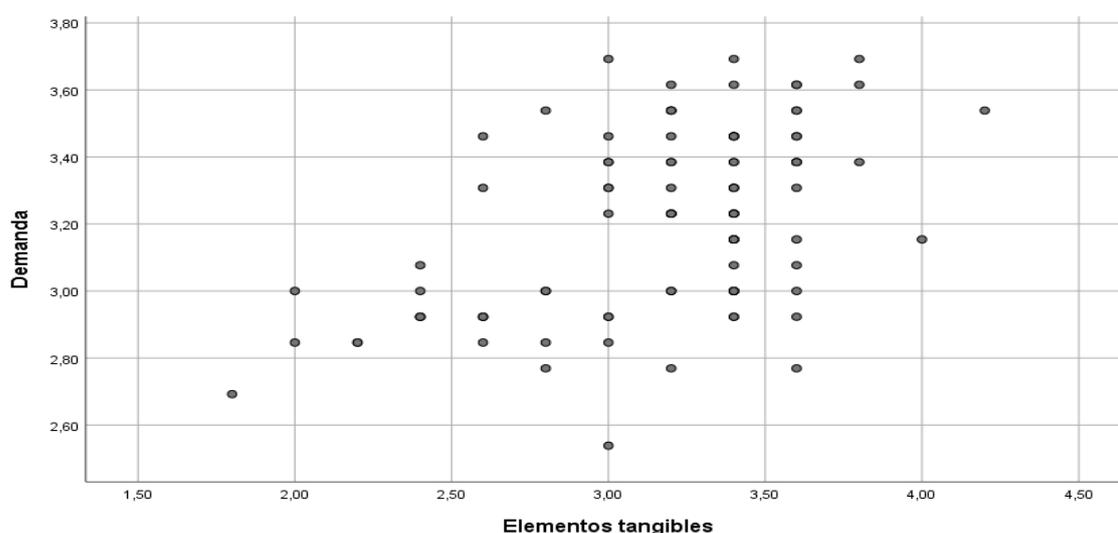
Con respecto a la lealtad del cliente, los resultados indican que al 75.8% de los investigados les gustaría que en horas de mayor afluencia se aumentara la cantidad de unidades para evitar la aglomeración de personas; por otro lado, el estudio encontró que el 51.6% de los clientes, considera que los buses cumplen con su itinerario y lo hacen en el tiempo pactado con los pasajeros, mientras que solo el 7.4% considera que la publicidad de dicha empresa es excelente y atractiva.

Los resultados indican así mismo que solo el 45.3% refiere sentirse satisfecho con el procedimiento de compra y venta de pasajes en comparación con otras empresas de transporte, el 68.4% utiliza de forma frecuente el servicio de transporte interurbano, el 67.4% prefiere el servicio de dicha empresa antes que las otras empresas, el 82.1% refiere que la finalidad de utilizar el servicio de transporte, es por el tema laboral.

Por el contrario, el estudio indica que son muy pocos los clientes que usan dicho servicio por motivo de estudios o por un tema de interés particular, según lo señala el 6.3% y 2.1% de los clientes respectivamente.

4.1.4 Influencia de los elementos tangibles en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021

Figura 2. Demanda del servicio de transporte en relación a los elementos tangibles



Interpretación. La figura 2 muestra que, en general, los puntajes bajos en la calificación de la demanda del servicio se corresponden con puntajes bajos en los elementos tangibles, sucediendo la misma correspondencia con los puntajes altos. Claramente se observa que a medida que mejora la valoración por los elementos tangibles del servicio, mejora la valoración de la demanda del servicio, dejando en evidencia una relación positiva entre ambos aspectos.

Contraste de la hipótesis específica 1:

Los elementos tangibles del servicio influyen significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Tabla 6. Correlación entre los elementos tangibles del servicio y la demanda del transporte

	Spearman	Demanda del servicio	Decisión de compra	Lealtad del cliente
Elementos tangibles	R	,442**	-,024	,604**
	Sig. (bilateral)	,000	,816	,000
	N	95	95	95

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

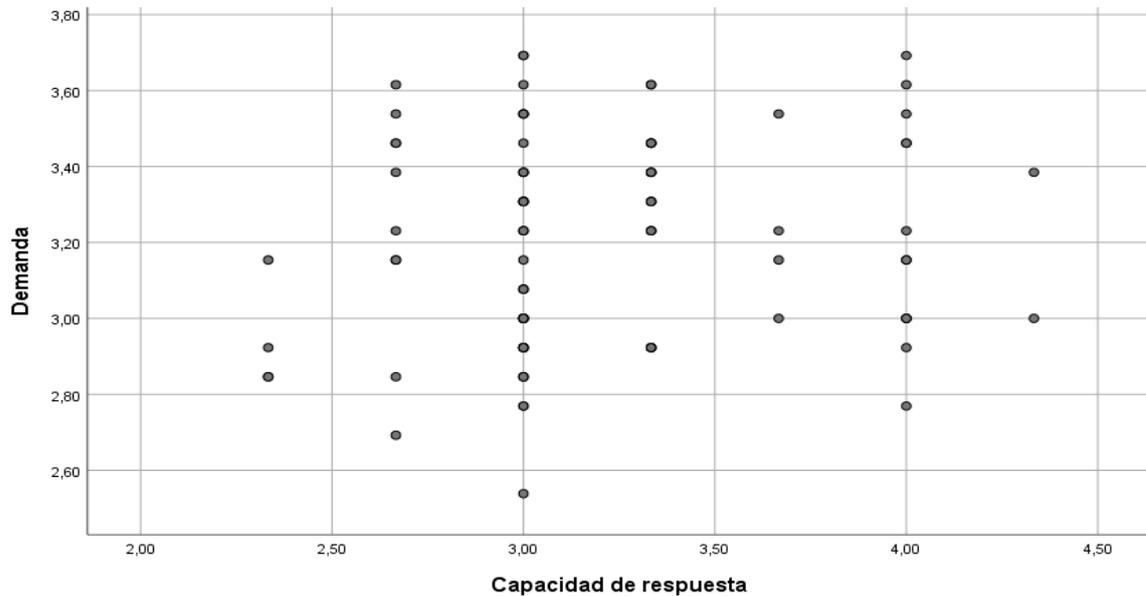
** : Prueba altamente significativa

Interpretación. La tabla 6 muestra que hay una correlación de Spearman moderadamente baja, $r=0.442$, pero significativa, según se deduce de la significancia, $\text{Sig.}=0.000$, que resultó ser inferior a 0.05. Este resultado y el coeficiente positivo de la correlación conducen a aceptar la hipótesis de que los elementos tangibles del servicio influyen significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Cabe señalar además que los elementos tangibles también influyen significativamente ($\text{Sig.}<0.05$) en la lealtad del cliente, mas no en la decisión de compra.

4.1.5 Influencia de la capacidad de respuesta en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021

Figura 3. Comportamiento de la demanda del servicio en relación a la capacidad de respuesta



Interpretación. La figura 3 no proporciona evidencias de que exista algún tipo de relación entre la capacidad de respuesta y la demanda del servicio; puntajes bajos en la demanda del servicio, se corresponden tanto con puntajes bajos como altos en la capacidad de respuesta.

Contraste de la hipótesis específica 2:

La capacidad de respuesta influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Tabla 7. Correlación entre la capacidad de respuesta del servicio y la demanda del transporte

	Spearman	Demanda del servicio	Decisión de compra	Lealtad del cliente
Capacidad de respuesta del servicio	r	,149	,014	,145
	Sig. (bilateral)	,149	,895	,160
	N	95	95	95

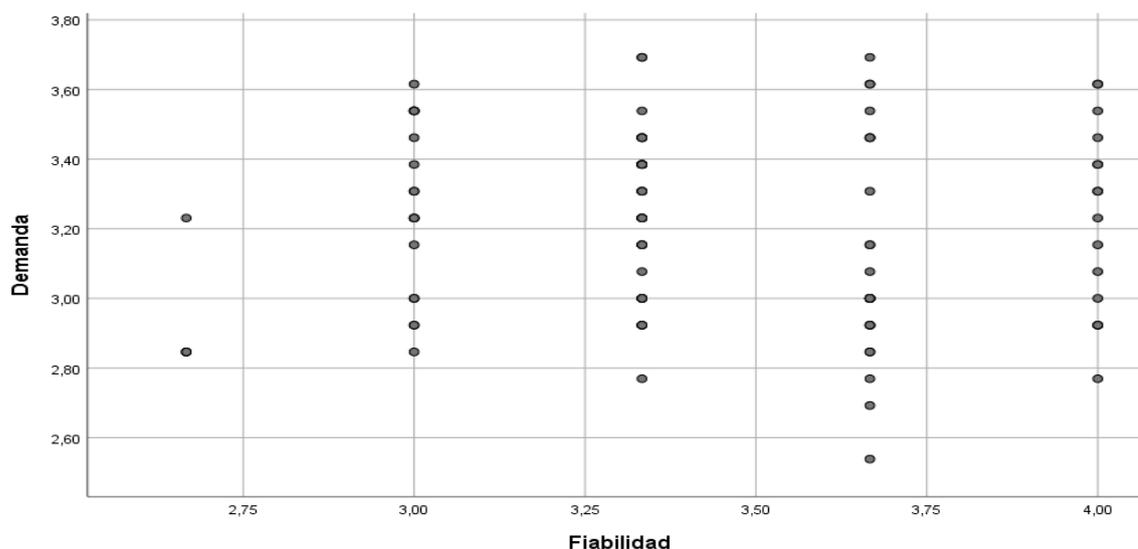
Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios
 **: Prueba altamente significativa

Interpretación. El análisis de correlación de la tabla 7, deja en evidencia una correlación de Spearman, $r=0.149$, muy baja y no significativa, según se deduce de

la significancia, Sig.=0.149; estos resultados no permiten aceptar la hipótesis de investigación de que la capacidad de respuesta influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021

4.1.6 Influencia de la fiabilidad en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021

Figura 4. Demanda del servicio en relación a la fiabilidad del servicio.



Interpretación. La figura 4 no proporciona evidencias de que exista un patrón definido que indique que la demanda del servicio se encuentre relacionada con la fiabilidad; se observa que tanto en puntajes bajos, intermedios o altos de la fiabilidad, existen también puntajes bajos medios o altos en la demanda del servicio.

Contraste de la hipótesis específica 3:

La fiabilidad del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Tabla 8. Correlación entre la fiabilidad del servicio y la demanda del transporte

	Spearman	Demanda del servicio	Decisión de compra	Lealtad del cliente
Fiabilidad	R	-,028	-,067	-,018
	Sig. (bilateral)	,786	,517	,862
	N	95	95	95

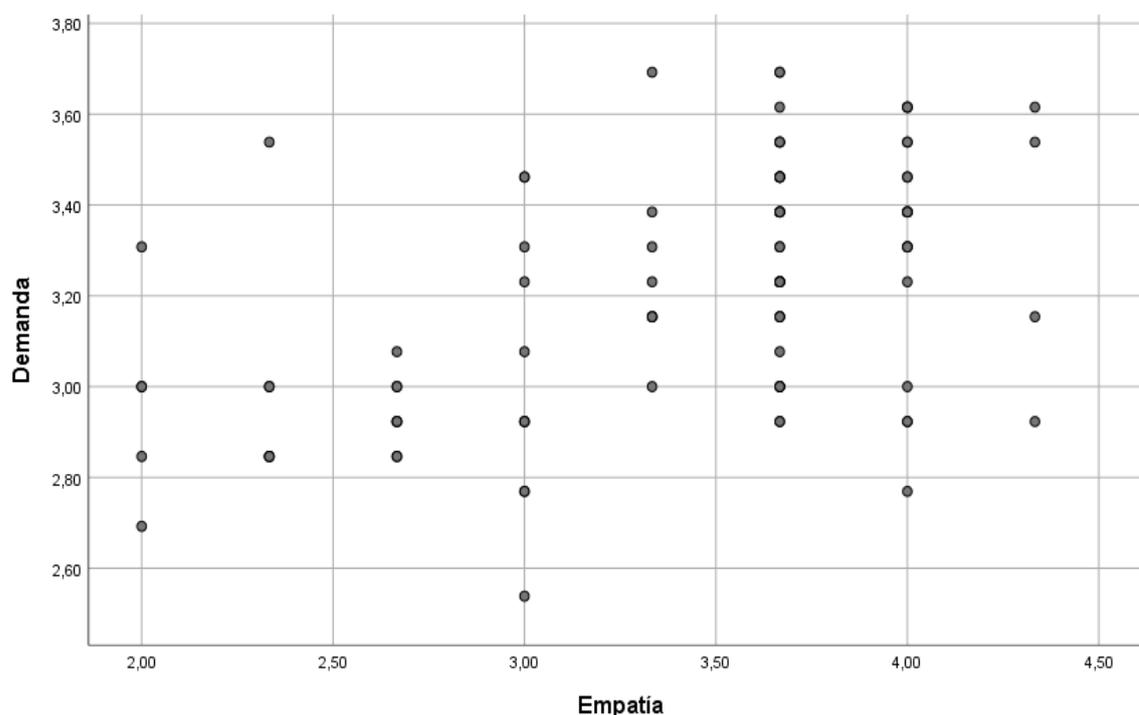
Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

** : Prueba altamente significativa

Interpretación. El análisis de la tabla 8 da cuenta que el coeficiente de correlación de Spearman entre la fiabilidad y demanda del servicio, es prácticamente nula, lo que no aporta evidencias para aceptar la hipótesis de que la fiabilidad del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021

4.1.7 Influencia de la empatía en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021

Figura 5. Demanda del servicio en relación a la empatía



Interpretación: La figura 5 da cuenta una ligera tendencia positiva en los puntajes de la demanda del servicio y de la empatía, de manera que en general, puntajes bajos en dicha demanda, están asociados también a puntajes bajos en la empatía, sucediendo la misma correspondencia entre los puntajes altos. Este comportamiento proporciona indicios de que existe una relación positiva entre ambos aspectos.

Contraste de la hipótesis específica 4:

La empatía del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Tabla 9. Correlación entre la empatía del servicio y la demanda del transporte

	Spearman	Demanda del servicio	Decisión de compra	Lealtad del cliente
Empatía	R	,476**	,101	,562**
	Sig. (bilateral)	,000	,329	,000
	N	95	95	95

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

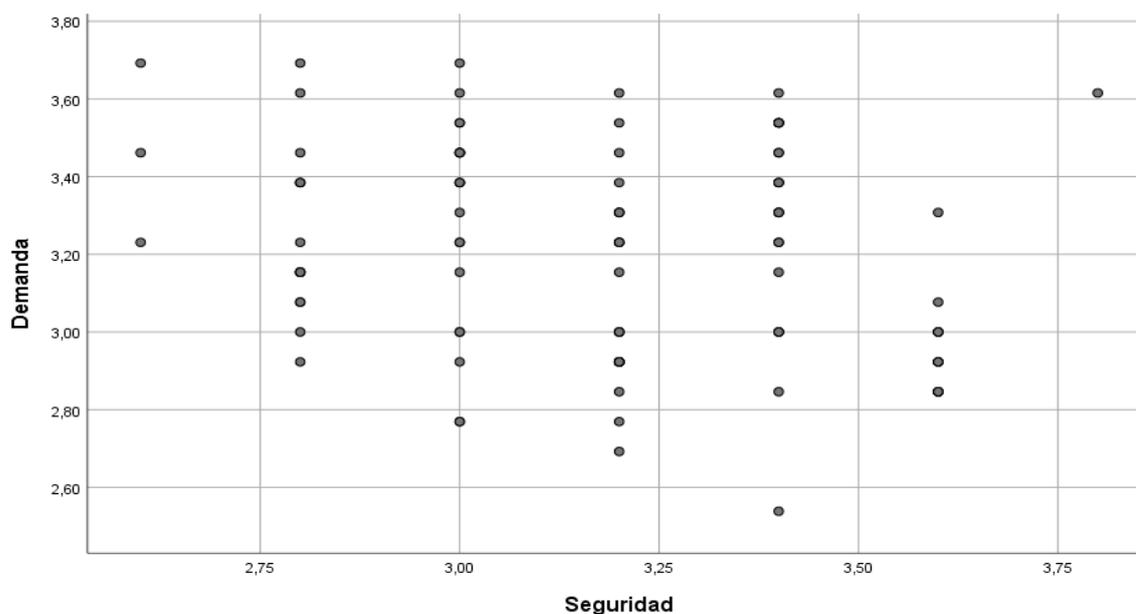
** : Prueba altamente significativa

Interpretación. La tabla 9 da cuenta que la correlación de Spearman, $r=0.476$, es moderadamente baja, pero significativa, según se infiere de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.000$, inferior a 0.05 ; este resultado y el signo positivo de la correlación conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que la empatía del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Es importante señalar también que la empatía también se relaciona de manera significativa ($\text{Sig.}<0.05$) con la lealtad del cliente.

4.1.8 Influencia de la seguridad en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021

Figura 6. Demanda del servicio en relación a la seguridad



Interpretación. La figura 6 no proporciona evidencias que la existencia de algún patrón definido que indique que la demanda del servicio se relacione con la seguridad.

Contraste de la hipótesis específica 5:

La seguridad del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Tabla 10. Correlación entre la seguridad del servicio y la demanda del transporte

	Spearman	Demanda del servicio	Decisión de compra	Lealtad del cliente
Seguridad	R	-,234*	-,168	-,197
	Sig. (bilateral)	,022	,104	,056
	N	95	95	95

Nota: Cuestionario aplicado a los usuarios

** : Prueba altamente significativa

Interpretación. La tabla 10 deja en evidencia que la correlación de Spearman, $r = -0.234$, es muy baja, aunque es significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, $Sig. = 0.022$, inferior a 0.05. Esta correlación muy cercana a cero, es tan baja (No tiene implicancias prácticas y podría tratarse de una correlación falsa) que, no obstante ser significativa, no permite aceptar la hipótesis de investigación de que la seguridad del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

4.2 Informe de aplicación de la Guía de Entrevista

La entrevista realizada al gerente general de la empresa CORETRAN SAC, estuvo estructurada por 7 preguntas en relación a los objetivos general y específicos del del presente estudio. Respecto a ¿Conoce usted la misión y la visión de CORETRAN SAC y cuál es su posición frente a lo planeado en la misión y la visión? El entrevistado argumentó sobre el conocimiento de la misión y visión de la empresa, las mismas que evocan a la calidad como el puente para lograr el éxito de la empresa. Sin embargo, declara que no hay un compromiso real y total por parte de los accionistas para alcanzarlas, quedando simplemente en buenas intenciones.

Por otro lado, con respecto a ¿Cree usted que CORETRAN SAC ofrece a sus colaboradores un crecimiento laboral como profesional? ¿Por qué? El entrevistado refirió que el ambiente interno de la empresa es relativamente bueno y que actualmente existen las condiciones y oportunidades favorables para el crecimiento laboral y profesional de sus trabajadores.

Con relación a ¿CORETRAN SAC ha capacitado a sus colaboradores en los dos últimos años en tema relacionados con su actividad? El entrevistado indica que actualmente están implementando un plan de capacitación que consistirá en contratar profesionales para dar charlas mensuales a los colaboradores tanto en atención al público como en normatividad de transporte.

Finalmente, respecto a ¿Se implementa continuamente estrategias encaminadas a la mejora continua de los servicios de transporte si CORETRAN SAC, cuenta con un planeamiento a largo plazo? El entrevistado indica que periódicamente se implementan estrategias en aras de mejorar el servicio y su plan a largo plazo es ser líderes en la región en términos de calidad, rentabilidad y participación de mercado ya que CORETRAN SAC es una de las principales empresas que cubre la ruta Piura – Tambogrande – Las lomas y viceversa que agrupa a 8 empresas cuya flota promedio es de 24 (veinticuatro) buses.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general en la investigación fue conocer la Influencia de la calidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de la compañía CORETRAN SAC, Piura – Las Lomas 2021, en consecuencia, se aplicaron instrumentos cuantitativos (cuestionario en escala ordinal y guía de encuesta) con el propósito de recoger información que permita abordar de manera conjunta la problemática de estudio y permita alcanzar el objetivo principal. Cabe indicar, que los resultados hallados fueron contrastados con las contribuciones teóricas y los antecedentes antes descritos. Los cuales se discuten a continuación.

El primer objetivo específico tuvo como propósito determinar la calidad en el servicio de transporte interurbano de CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021. Los resultados de la investigación arrojaron que la calidad del servicio que brinda la empresa CORETRAN SAC, es calificada como regular por el 85.3% de los usuarios; este nivel se explica por el nivel regular de los elementos tangibles, así como de la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, según los refiere el 68.4%, 75.8%, 57.9% y 86.3%, respectivamente. El único aspecto que evidencia una valoración favorable es la empatía, la que es calificada en un nivel bueno por el 60%.

Estos resultados dejan en evidencia que CORETRAN SAC, no brinda un servicio de calidad, lo que indica que la empresa no cumple con las expectativas de los usuarios del servicio de transporte; teniendo en cuenta que la calidad del servicio es como bien mencionan Romero, González y Latorre (2021) un atributo clave en toda organización empresarial para enfrentar a la competencia cada vez más exigente y a un mercado en crecimiento, y que la empresa que deje de lado la gestión de la calidad simplemente, corre el riesgo de ser desplazada por otras que ofrezcan un mejor servicio. Además, al determinar la correlación de Spearman entre la calidad del servicio y la demanda del mismo, es moderadamente baja, pero significativa, según se deduce de la significancia, $\text{Sig.}=0.000$, inferior a 0.05. Este resultado, acompañado del signo positivo de la correlación llevan a aceptar la hipótesis de investigación propuesta donde la calidad en el servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

El segundo objetivo específico fue determinar la demanda del servicio de transporte interurbano en la ruta Las Lomas – Piura 2021 y la participación CORETRAN SAC. En relación a este aspecto, el estudio deja en evidencia que esta variable alcanza un nivel regular, según lo confirma el 84.2% y sólo el 15.8% considera que la demanda es alta. El nivel regular de la demanda se puede atribuir al nivel regular de la decisión de compra y de la lealtad de cliente, de acuerdo a la opinión del 62.1% y 75.8% de ellos respectivamente.

Con respecto a la decisión de compra, el estudio indica que sólo el 3.2% de los clientes concuerda de alguna forma en que la información proporcionada por la empresa CORETRAN SAC, le permite conocer el servicio y tomar una decisión, mientras que una cifra mucho mayor, 59%, refiere que los atributos del servicio permiten preferir los buses de la empresa CORETRAN SAC.

En relación a la lealtad del cliente, los resultados indican que al 75.8% de los investigados les gustaría que en horas de mayor afluencia se aumentara la cantidad de unidades para evitar la aglomeración de personas; por otro lado, el estudio encontró que el 51.6% de los clientes, considera que los buses cumplen con su itinerario y lo hacen en el tiempo pactado con los pasajeros, mientras que solo el 7.4% considera que la publicidad de dicha empresa es excelente y atractiva.

El tercer objetivo específico consistió en determinar la influencia de los elementos tangibles del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC. Al respecto, los resultados evidenciaron que los puntajes bajos en la calificación de la demanda del servicio se corresponden con puntajes bajos en los elementos tangibles, sucediendo la misma correspondencia con los puntajes altos. Claramente se observa que, en la medida que mejora la valoración por los elementos tangibles del servicio, mejora la valoración de la demanda del servicio, dejando en evidencia una relación positiva entre ambos aspectos.

Asimismo, al determinar la correlación entre los elementos tangibles del servicio y la demanda del transporte los resultados muestran que hay una correlación de Spearman moderadamente baja, $r=0.442$, pero significativa, según se deduce de la significancia, $\text{Sig.}=0.000$, que resultó ser inferior a 0.05.

Dicho resultado y el coeficiente positivo de la correlación llevan a aceptar la hipótesis de que los elementos tangibles del servicio influyen significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

En contraste con la investigación de Morocho y Rodríguez (2019), referente a *la calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Azogues*; donde se analizaron aspectos tangibles como: Las condiciones técnicas de las unidades de transporte, la atención al usuario, la accesibilidad al servicio, la seguridad, el confort. Los resultados determinaron que la calidad servicio en el transporte se desarrollaba de modo regular y tenía una correlación significativa con la demanda del servicio, pues deficiencias respecto al estado de algunos vehículos, el trato al cliente, las formas de conducción y el respeto a las leyes de tránsito conllevaban a que los usuarios opten por otras alternativas de transporte.

El cuarto objetivo de la investigación radicó en determinar la influencia de capacidad de respuesta del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021. El resultado encontrado para este aspecto fue que el comportamiento de la demanda del servicio en relación a la capacidad de respuesta no proporciona evidencias de que exista algún tipo de relación entre ambos; puntajes bajos en la demanda del servicio, se corresponden tanto con puntajes bajos como altos en la capacidad de respuesta.

Asimismo, según el análisis de correlación deja en evidencia una correlación de Spearman, $r=0.149$, muy baja y no significativa, según se deduce de la significancia, $Sig.=0.149$; estos resultados no permiten aceptar la hipótesis de investigación de que la capacidad de respuesta influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Como quinto objetivo se propuso determinar la influencia de la fiabilidad en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Las Lomas - Piura 2021. La evaluación de este aspecto proporciona evidencias de que exista un patrón definido que indique que la demanda del servicio se encuentre relacionada con la fiabilidad; se observa que tanto en puntajes bajos, intermedios o altos de la fiabilidad, existen también puntajes bajos medios o altos en la demanda del servicio. Respecto a la correlación entre la fiabilidad del servicio

y la demanda del transporte el resultado da cuenta que el coeficiente de correlación de Spearman entre la fiabilidad y demanda del servicio, es prácticamente nula, lo que no aporta evidencias para aceptar la hipótesis de que la fiabilidad del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

El sexto objetivo específico fue determinar la influencia de la empatía del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021. Los resultados para este aspecto dan cuenta de una ligera tendencia positiva en los puntajes de la demanda del servicio y de la empatía, de manera que en general, puntajes bajos en dicha demanda, están asociados también a puntajes bajos en la empatía, sucediendo la misma correspondencia entre los puntajes altos. Este comportamiento proporciona indicios de que existe una relación positiva entre ambos aspectos.

Respecto al análisis de correlación entre la empatía del servicio y la demanda del transporte, pues el índice de Spearman, $r=0.476$, es moderadamente baja, pero significativa, según se infiere de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.000$, inferior a 0.05; este resultado y el signo positivo de la correlación conducen a aceptar la hipótesis de investigación de que la empatía del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

Como último objetivo específico fue determinar la influencia de la seguridad del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Las Lomas - Piura 2021. La evaluación realizada a este aspecto no proporciona evidencias que la existencia de algún patrón definido que indique que la demanda del servicio se relacione con la seguridad.

Asimismo, el índice de correlación entre la seguridad del servicio y la demanda del transporte es muy baja, $r=-0.234$, aunque es significativa, según se deduce de la significancia de la prueba, $\text{Sig.}=0.022$, inferior a 0.05. Esta correlación muy cercana a cero, es tan baja (No tiene implicancias prácticas y podría tratarse de una correlación falsa) que, no obstante ser significativa, no permite aceptar la hipótesis de investigación de que la seguridad del servicio influye significativamente en la demanda de transporte interurbano de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

En resumen, los aspectos donde los usuarios mostraron una menor satisfacción del servicio de calidad y que, además, tiene una influencia significativa en la demanda del transporte fueron los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, según refieren los resultados de 68.4%, 75.8%, 57.9% y 86.3%, respectivamente.

En comparación con la investigación de Gaytan (2019) que evaluó la calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los pasajeros en la ciudad de Trujillo basado en cinco aspectos: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, Los resultados obtenidos, al igual que nuestra investigación refirieron que los elementos tangibles, la seguridad, la comodidad y la capacidad de respuesta forman parte del grupo más valorado por los usuarios.

Finalmente, por todo lo antes descrito, la investigación acepta el planteamiento de la hipótesis general de determinaba que la calidad en el servicio de transporte interurbano influye significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación determinó que existe una influencia o relación muy directa entre la calidad del servicio de transporte interurbano que ofrece CORETRAN SAC y su demanda o rentabilidad empresarial dado que, a puntuaciones bajas en la calidad del servicio, también, las hay valoraciones bajas en la demanda y viceversa.

2. La investigación determinó que el nivel de calidad en el servicio de transporte interurbano que brinda la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021, alcanza una calificación regular, por la mayoría (85.3%), de los encuestados, lo cual indica que la empresa no cumple o satisface las expectativas que los clientes esperan totalmente.

3. La investigación encontró que la variable demanda del servicio de transporte interurbano de CORETRAN SAC en la ruta; Las Lomas – Piura 2021, alcanza una calificación regular, por la mayor parte (84.2%) de los encuestados, asimismo, alcanza un nivel regular la decisión de compra y la lealtad de cliente, de acuerdo a la opinión del 62.1% y 75.8% de usuarios encuestados respectivamente.

4. Existe una correlación significativa entre el indicador elementos tangibles del servicio de transporte interurbano y la variable demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021; siendo de $r=0.442$, así mismo los elementos tangibles, también influyen significativamente ($\text{Sig.}<0.05$) en la lealtad del cliente, de modo que, si se trabaja en su mejoramiento, consecuentemente habrá un incremento en la demanda del servicio.

5. El estudio encontró que no existe una relación o influencia directa, entre los indicadores de capacidad de respuesta del servicio de transporte interurbano de CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021; y la variable demandada, por lo tanto, no se aceptó la hipótesis.

6. Asimismo, se encontró que la correlación entre el indicador fiabilidad y la variable demanda del servicio de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Loma - Piura 2021; es prácticamente nula, lo cual no aportó evidencias para aceptar la hipótesis.

7. También, se encontró una influencia significativa y positiva entre el indicador empatía del servicio y la variable demanda de la empresa CORETRAN SAC, asimismo, una relaciona significativa (Sig.<0.05) con el indicador lealtad del cliente.

8. Finalmente se encontró, que no existe influencia o relación, entre el indicador seguridad del servicio y la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021, esta correlación muy baja que podría tratarse de una correlación falsa, dado que los encuestados posiblemente no fueron sinceros en sus respuestas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Planificar y reformular estrategias encaminadas a mejorar los servicios de transporte interurbano en el marco de la gestión de la calidad de los servicios.

2. Promover la cultura de la calidad en los servicios de transporte basado en el liderazgo de servicio desde la alta dirección o gerencia hasta los colaboradores de menor responsabilidad en la empresa, de esta forma, los directivos con su ejemplo estimulan o motivan al resto de trabajadores.

3. Reorganizar las distintas funciones y obligaciones en la dirección de la empresa y en base a ello definir y establecer una estructura de organización en CORETRAN SAC que involucre e integre a todas las áreas actuales de trabajo.

4. Fortalecer el área de recursos humanos de CORETRAN SAC, para contribuir al crecimiento, fortalecimiento y compromiso laboral de los trabajadores, y mejorar su desempeño laboral, el cual se va a reflejar en los niveles de atención y buen trato a los clientes, responder oportunamente a sus necesidades y expectativas esperadas.

5. Programar el desarrollo de talleres, programas, cursos de aprendizaje, de motivación a favor de los colaboradores de CORETRAN SAC, para contribuir al mejoramiento en su desarrollo y desempeño laboral.

6. Mejorar las condiciones de seguridad, salud y medio ambiente de la de CORETRAN SAC, en todas sus áreas de trabajo, empezando por las unidades de transporte, manteniéndolas continuamente en buenas condiciones de operatividad, orden y limpieza y confort. Asimismo, que el personal operativo se encuentre siempre en buenas condiciones de salud física y mental, y también promover en el personal y público usuario, buenas prácticas de cuidado y protección ambiental como no abandonar la basura en cualquier parte o tirarla por la ventana.

7. Otorgar incentivos frecuentes a los trabajadores de CORETRAN SAC., como turnos rotativos, capacitaciones procedentes de proveedores, cámara de comercio, universidades y/o entidades de gobierno (municipalidades, ministerios, etc.)

REFERENCIAS

- Cacha, I. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes unidos S. A, del distrito y provincia de Tocache – 2019*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18246>
- Contreras, M. y Enrique, C. (2017). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Conway, E. (2018). *50 cosas que hay que saber sobre economía*. Ed. Daily Telegraph. España. Consultado en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/4295>
- Chávez, C. Quezada, R. Tello, D. (2017) *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Posgrado. Lima. Consultado en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9587>
- Flores, L. (2017) *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú, periodo 2015- 2016*. Recuperado de: <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/download/130/111/967>
- García, I. (2021). *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69495>
- García Ferrando, M. (1993). *La Encuesta. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad.
- Gaytán, K. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1

Hermoza, L. (2015). *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana*. Universidad Nacional de Piura, Perú. Consultado en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/279>

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill.

ISO 9000 -2015. *Organización Internacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad*. Consultado en: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Mauleon, M. y Prado, M. (2021). *Logística para el siglo XXI*. Ed. Días de Santos. España. Consultado en: <https://www.marcialpons.es/libros/logistica-para-el-siglo-xxi/9788490523117/>

Matsumoto, R. (2014), *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Consultado en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados (5ta ed.)*. Ciudad de México, México. Consultado en: <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>

Morocho, A. y Rodríguez, J. (2019). *Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Azogues*. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17313>

Nieto, N (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Disponible en: <http://repositorio.usdq.edu.pe/handle/USDG/34>

Ortega, B. y Morales, H. (2018). *Factores de servicio y decisión de compra de los pasajeros de la empresa de transporte Sandoval*. Huaraz, 2016. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Consultado en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNM_d69459d129654c8fb_c6e64bf36d090f8/Details

- Peiro, A. (2015). *Concepto de demanda*. *Diccionario de Economía*. Economipedia.com. Consultado en: <https://economipedia.com/definiciones/demanda.html>
- Poole, E. (2021). *Políticas de reorganización del transporte público en el área metropolitana de Lima durante la pandemia del covid-19*. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 2(13), 17-37. Consultado en: https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado_comunes/article/view/224
- Revilla, D. (2019). *Planeación a largo plazo de una empresa de transporte terrestre de pasajeros, ITTSABUS: 2015 – 2019*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Consultado en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1816>
- Romero, A. González, I. y Latorre, L. (2021). *Evaluación de la calidad de los servicios de transporte de pasajeros de la compañía BLUEBUS – STAR*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador. Consultado en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2306>
- Sampedro, J. (2005). *El mercado y la Globalización*. Ed. Destino. España.
- Vásquez, A. Castillo, J. López, L. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal por los usuarios de la ciudad de Estelí año 2016*. Consultado en: <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/view/3483>
- Vega, O. Rivera, H. y Malaver, N. (2017). *Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá*. *Revista Espacios*. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n43/a17v38n43p03.pdf>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio.	<p>Percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal. Ortega y Morales (2018) citando a Larrea (1991)</p> <p>Grado en que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la discrepancia o amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. García (2021)</p>	<p>La variable calidad de servicio es resultado de comparar el rendimiento percibido de un servicio con las expectativas del consumidor, por ello será medida a través de sus dimensiones; Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad. Empatía, seguridad. Mediante la aplicación de la técnica encuesta.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia física adecuada de los buses y el personal - Buena apariencia de las instalaciones y servicios - Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad y señalización. - Comodidad o confort para el usuario. - Orden y limpieza al interior de las unidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy en desacuerdo (MD): - En desacuerdo (ED) - Indeciso (I) - De acuerdo (A) - Muy de acuerdo (MA)
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación y solución oportuna frente a alguna situación. - Disponibilidad de información - Rapidez en solución de averías técnicas durante el viaje. 	
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información previa de la ruta - Cordialidad en la atención hacia el usuario - Cumplen lo prometido - Sincero interés por resolver problemas - El personal está capacitado para la atención de consultas de usuarios 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecen atención personalizada - Comportamiento del conductor - Horarios de trabajo convenientes 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad en el vehículo - Seguridad en la circulación - Seguridad ante la delincuencia. 	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Demanda	La cantidad de bienes o servicios que los clientes están dispuestos a comprar aun vendedor a un precio determinado. cuanto más alto es el precio, menor será el número de personas que están dispuestos pagar, hasta el punto que sencillamente la gente se niega a comprar del todo (Conway,2018)	La variable demanda estará dada por los pasajeros que optan por el servicio de transporte de CORETRAN SAC Y se medirá a través de las dimensiones; decisión de compra y lealtad del cliente.	Decisión de compra	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del servicio - Compra efectiva - Recompra 	<ul style="list-style-type: none"> - Muy en desacuerdo (MD): - En desacuerdo (ED) - Indeciso (I) - De acuerdo (A) - Muy de acuerdo (MA)
			Lealtad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a la demanda - Fidelización del cliente - Capacidad de la demanda - Valor agregado 	

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO Y SU INFLUENCIA EN LA DEMANDA DE CORETRAN SAC, LAS LOMAS - PIURA, 2021.</p>	<p>GENERAL. ¿Cómo influye la calidad en el servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?</p> <p>ESPECÍFICOS. a). ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021? b). ¿Cuál es el nivel de demanda del servicio de transporte interurbano en la ruta Las lomas - Piura 2021? c). ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021? d). ¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?</p>	<p>GENERAL. Conocer la Influencia de la calidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Piura – Las Lomas 2021</p> <p>ESPECÍFICOS. a). Determinar la calidad en el servicio de transporte interurbano de CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021. b). Determinar el nivel de demanda del servicio de transporte interurbano en la ruta Las Lomas – Piura 2021 y la participación CORETRAN SAC. c). Determinar la influencia de los elementos tangibles del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021. d). Determinar la influencia de capacidad de respuesta del servicio de transporte</p>	<p>GENERAL La calidad en el servicio de transporte interurbano influye significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.</p> <p>ESPECÍFICAS. a). Los elementos tangibles del servicio de transporte interurbano influyen significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021. b). La capacidad de respuesta del servicio de transporte interurbano influye significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021. c). La fiabilidad del servicio de transporte</p>	<p>Diseño: no experimental transeccional, tipo aplicada nivel causal descriptivo</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Población: usuarios de CORETRAN SAC, Las Lomas – Piura 2021.</p> <p>Muestra: 95 usuarios</p> <p>Muestreo: por conveniencia</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Método de análisis: SPSS V. 28.</p>

	<p>e). ¿Cuál es la influencia de la fiabilidad del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?</p> <p>f). ¿Cuál es la influencia de la empatía del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?</p> <p>g). ¿Cuál es la influencia de la seguridad del servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021?</p>	<p>interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021.</p> <p>e). Determinar la influencia de la fiabilidad en la demanda de los servicios de transporte interurbano de la empresa CORETRAN SAC., Loma - Piura 2021.</p> <p>f). Determinar la influencia de la empatía del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021.</p> <p>g). Determinar la influencia de la seguridad del servicio de transporte interurbano en la demanda de la empresa CORETRAN SAC., Lomas - Piura 2021.</p>	<p>interurbano influye significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.</p> <p>d). La empatía del servicio de transporte interurbano influye significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021.</p> <p>e). La seguridad del servicio de transporte interurbano influye significativamente en la demanda de la empresa CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura 2021</p>	
--	---	--	--	--

ANEXO 3: ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE INTERURBANO DE LA EMPRESA CORETRAN SAC, LAS LOMAS – PIURA 2021.

N.º: ; FECHA .../.../...../

Estimado usuario buenos días, solicito su colaboración para el desarrollo de la presente encuesta, cuya investigación tiene como objetivo Conocer la influencia de la calidad en el servicio de transporte interurbano en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas – Piura 2021.

Cabe indicar, que la información recabada es de carácter confidencial y anónima y se realiza con fines académicos por lo le invocamos responder con sinceridad y objetividad posible, agradeciendo de antemano por la atención prestada.

I. INSTRUCCIONES

El cuestionario está basado en cinco alternativas las cuales tienen una valoración que permitirá mediar las dimensiones del estudio de acuerdo con su experiencia vivida al hacer uso del servicio de transporte de CORETRAN SAC, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (x) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: Muy en desacuerdo (MD) 1; En desacuerdo (ED) 2; Indeciso (I) 3; De acuerdo (A) 4; Muy de acuerdo (MA) 5.

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO		MD	ED	I	A	MA
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos Tangibles						
1	El estado físico de los buses del servicio de transporte de CORETRAN SAC, es bueno.					
2	Genera satisfacción el orden y limpieza de los buses del servicio de transporte de CORETRAN SAC					
3	El estado físico y comodidad de los asientos de los buses de la empresa CORETRAN SAC, le genera satisfacción					
4	La empresa de transporte CORETRAN SAC cumple con los protocolos de bioseguridad para la protección y prevención del COVID 19					
5	Los colaboradores (chofer y auxiliar) del servicio de transporte de CORETRAN SAC, cuidan la limpieza o aseo personal					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
6	Cuando Ud. tuvo un inconveniente, la empresa de transporte CORETRAN SAC, mostró un sincero interés en solucionarlo					
7	Los colaboradores de la empresa CORETRAN SAC, le ofrecieron un servicio de transporte rápido					
8	El personal de CORETRAN SAC, se muestra siempre dispuesto a ayudarlo o comunican adecuadamente alguna situación					
Dimensión 3: Fiabilidad						
9	Es bueno el trato del personal del servicio de transporte de CORETRAN SAC.					
10	La empresa de transportes CORETRAN SAC concluyó su servicio en el tiempo prometido					

11	La empresa de transportes CORETRAN SAC hace entrega de boletos de viaje					
Dimensión 4: Empatía						
12	La empresa CORETRAN SAC, le ofrece una atención personalizada					
13	Adecua horarios convenientes el servicio de transporte de CORETRAN SAC.					
14	La empresa de transportes CORETRAN SAC, se muestra atenta a las inquietudes de sus clientes					
Dimensión 5: Seguridad						
15	Transmite confianza el personal de la empresa de transportes CORETRAN SAC,					
16	Los conductores del servicio de transportes de CORETRAN SAC, respetan los límites de velocidad y señales de tránsito					
17	Los buses de la empresa de transportes CORETRAN SAC, llevan pasajeros de acuerdo a su capacidad					
18	Los conductores del servicio de transportes de CORETRAN SAC conducen de forma segura					
19	Los buses de la empresa de transportes CORETRAN SAC hacen uso de las cámaras de vigilancia en caso de robo					

VARIABLE DEMANDA		MD	ED	I	A	MA
		1	2	3	4	5
Dimensión 01: Decisión de compra						
20	La información proporcionada por la empresa CORETRAN SAC, le permite conocer el servicio y tomar una decisión					
21	Los atributos del servicio permiten preferir los buses de la empresa CORETRAN SAC.					
Dimensión 2: Lealtad del cliente						
22	Gustaría que en horas de mayor afluencia se aumentara la cantidad de unidades para evitar la aglomeración de personas					
23	Los buses cumplen con su itinerario y lo hacen en el tiempo pactado con los pasajeros					
24	La publicidad de la empresa CORETRAN SAC, son excelentes y atractivos					
25	Me siento satisfecho con el procedimiento de compra y venta de pasajes en comparación con otras empresas de transporte					
26	Utiliza de forma frecuente el servicio de transporte interurbano					
27	Prefiere el servicio de CORETRAN SAC. Antes que otras empresas					
28	La finalidad con que utiliza el servicio de transporte es tema laboral					
29	El uso del servicio de transporte es por motivos de estudio					
30	Utiliza el servicio de transporte por tema de interés particular					

Datos Generales: Género: F () M () Edad: _____ Grado de Instrucción: _____
Ocupación: _____

ANEXO 4: ENTREVISTA AI GERENTE GENERAL DE LLA EMPRESA CORETRAN SAC.

GUÍA DE ENTREVISTAS A TRAVÉS DE UNA LISTA DE VERIFICACIÓN

Propósito: La presente entrevista corresponde a un proyecto de investigación y tiene como propósito recoger información proporcionada por el Gerente general de la empresa CORETRAN SAC respecto a la calidad o deficiencias en los servicios de transporte público interurbano ofrecido por CORETRAN SAC en la ruta; Las Lomas – Piura y viceversa. Cabe indicar, que la información recabada es de carácter confidencial y se realiza con fines académicos por ello solicitamos su colaboración para responder con sinceridad y objetividad posible.

I. Entrevista al gerente de la empresa **CORETRAN SAC.**

Marque con una (X) la opción de las siguientes preguntas de acuerdo con su experiencia vivida al hacer uso de los servicios de transporte de CORETRAN SAC.

Datos Generales

Datos Generales		Cargo:	
Género: F () M () Edad: _____			
Pregunta	Verificación (marca según corresponda)		Observación
	SI	NO	
1. ¿Conoce usted la misión y la visión de CORETRAN SAC y cuál es su posición frente a lo planeado en la misión y la visión?			
2. ¿La misión y visión de CORETRAN SAC son claras y razonables que reflejan su imagen y el futuro deseado o meta primordial?			
3. ¿Cree usted que CORETRAN SAC ofrece a sus colaboradores un crecimiento laboral como profesional? ¿Por qué?			
4. ¿Cree que CORETRAN SAC, garantiza un ambiente laboral adecuado para sus colaboradores?			
5. ¿CORETRAN SAC ha capacitado a sus colaboradores en los dos últimos años en tema relacionados con su actividad?			
6. ¿Se implementa continuamente estrategias encaminadas a la mejora continua de los servicios de transporte?			
7. ¿CORETRAN SAC cuenta con un planeamiento a largo plazo?			

ANEXO 5: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

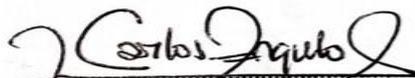
Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a usuarios de la empresa CORETRAN SAC.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de diciembre del Dos mil veintiuno.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

“Calidad en el servicio de transporte interurbano y su influencia en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura, 2021”

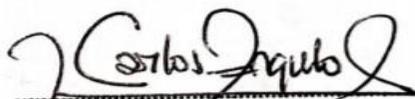
ANEXO 6: FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-																				97	

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	científicos de la investigación																					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			95		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				96	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de Diciembre del Dos mil veintiuno.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Licenciado en administración
E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a usuarios de la empresa CORETRAN SAC - 2021	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los dieciocho días del mes de diciembre del dos mil veintiuno.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ingeniero Industrial
 E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

“Calidad en el servicio de transporte interurbano y su influencia en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura, 2021”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

ANEXO 5: CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Mercedes Reneé Palacios de Briceño con DNI N° 02845588 Doctora en Ciencias administrativas N° ANR: A1629092 de profesión Licenciada en administración desempeñándome actualmente como docente. en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a usuarios de la empresa CORETRAN SAC.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de enero del Dos mil veintidós.



Dra. : Mercedes Reneé Palacios de Briceño

DNI : 02845588

Especialidad : Lic. en administración

E-mail : mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

“Calidad en el servicio de transporte interurbano y su influencia en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura, 2021”

ANEXO 6: FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			91		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															78						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-																				97	

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
	científicos de la investigación																					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					97
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					97

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 08 días del mes de Enero del Dos mil veintidós.



Dra. : Mercedes Reneé Palacios de Briceño
DNI : 02845588
Especialidad : Lic. en administración
E-mail : mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO 7: FORMATO DE CONFIABILIDAD

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

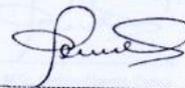
1.1. ESTUDIANTE	:	Chanta Lizano Andrés Abelino
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Calidad en el servicio de transporte interurbano y su influencia en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:		ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre calidad en el servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	24/01/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.803
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems evaluados: 19 Ítems eliminados: 0 La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.803, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la calidad en el servicio</p>
--



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
 Lic. ESTADÍSTICA
 COESPE 506

I. DATOS INFORMATIVOS

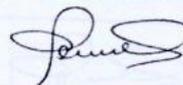
1.1. ESTUDIANTE	:	Chanta Lizano Andrés Abelino
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Calidad en el servicio de transporte interurbano y su influencia en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura, 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:		ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre demanda
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	24/01/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.805
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems evaluados: 10
 Ítems eliminados: 0
 La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.805, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la demanda



Docente : MSc. Lemín Abanto Cerna
 Lic. ESTADÍSTICA
 COESPE 506

ANEXO 8: CARTA DE AUTORIZACIÓN



CORPORACIÓN REGIONAL DE TRANSPORTISTAS S.A.C

INTERURBANO PIURA QUECCHA S.A. S.A. (S.A. INTERURBANO PIURA - PIURA)

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 06 de diciembre de 2021

Señores

Escuela profesional de administración

Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través de la l presente, ELMER LLACSAHUANGA PARDO, identificado (a) con DNI N° 02825003 representante de la empresa CORPORACION REGIONAL DE TRANSPORTISTAS SAC., con el cargo de GERENTE GENERAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) ANDRES ABELINO CHANTA LIZANO; DNI N° 42286065

b)

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: **Calidad en el servicio de transporte interurbano y su influencia en la demanda de CORETRAN SAC, Las Lomas - Piura, 2021.**

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

CORETRAN S.A.C.

Elmer Llacsahuanga Pardo
GERENTE GENERAL