



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE
URBANO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA SUCRE
S.R.L. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA,
AYACUCHO, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

BR. LLANTOY QUICAÑO, VICTORIA

ORCID: 0000-0001-6938-9075

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

BR. LLANTOY QUICAÑO, VICTORIA

ORCID: 0000 – 0001- 6938 – 9075

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado Ayacucho, Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000 – 0002 – 4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH. (Presidenta)

ORCID: 0000 – 0002 – 9569 - 9894

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES. (Miembro)

ORCID: 0000 – 0002 – 6611 - 9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO. (Miembro)

ORCID: 0000 – 0003 – 4439 - 1448

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

PRESIDENTA

ORCID: 0000 – 0002 – 9569 - 9894

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES

MIEMBRO

ORCID: 0000 – 0002 – 6611 - 9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

MIEMBRO

ORCID: 0000 – 0003 – 4439 - 1448

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ASESOR

ORCID: 0000 – 0002 – 4052-5018

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento al asesor, Mgtr. Quispe Medina Wilber, por su disposición y por su valiosa orientación para el desarrollo del presente estudio de investigación. A todos los profesores que han aportado con su experiencia y conocimiento. A nuestros empresarios de las Mypes, del transporte urbano. Y finalmente, a mi familia, que ha sido mi soporte durante este largo proceso.

DEDICATORIA

A la virgen María Auxiliadora por permitirme estar de pie todos los días para cumplir mis objetivos, y mi guía para seguir batallando en la vida.

A mi esposo Harlington a mis hijos, Luz Fabiola, Hattsumy y Glem quienes son mis orgullos y quienes me dieron su apoyo moral y espiritual a fin de culminar satisfactoriamente con mis planes durante mi existencia.

A mis padres Ángel y Lucia, por sus maravillosas palabras y ejemplos a seguir.

RESUMEN

La presente investigación ha establecido como objetivo general: Identificar las características de la calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021; el cual responde al problema ¿Cuáles son las características de la calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021; Siguiendo una metodología de tipo descriptivo de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental, teniendo una población de estudio conformado por los clientes de la empresa y una muestra de 384 clientes. Para determinar la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario, conformado por 14 preguntas. El 62.24% manifestaron que nunca, el trabajador de las unidades del transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable; el 39.32% manifiestan que a veces, las instalaciones físicas del transporte público están bien conservadas; el 86.72% manifiestan que nunca, el conductor y cobrador de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 están adecuadamente identificados (uniformados o portan fotochecks; el 67.19% manifiestan casi nunca, es suficiente el número de unidades del transporte urbano para cubrir la cobertura de toda la ciudad. Se concluyó con una deficiencia de la calidad del servicio en la empresa Sucre S.R.L. de la ruta 7; como en la capacidad de respuesta, la fiabilidad, los elementos tangibles, se necesita realizar un plan de mejora en la empresa.

Palabras clave: Calidad del servicio, transporte urbano.

ABSTRACT

The present investigation has established as a general objective: To determine the Quality of Service in micro and small companies in the urban passenger transport sector, case: Empresa Sucre S.R.L. San Juan Bautista District, Ayacucho, 2021; which responds to the problem What is the Quality of Service in micro and small companies in the urban passenger transport sector case: Empresa Sucre S.R.L. San Juan Bautista District, Ayacucho, 2021; Following a descriptive methodology, quantitative level, with a non-experimental cross-sectional design. The population in the service quality variable was the passengers, applying a formula to 384 customers to be surveyed, to determine the variables of the information collection; the survey technique was used through a questionnaire, consisting of 14 questions. 62.24% stated that never, the worker of the urban transport units has a clean and pleasant appearance; 39.32% state that sometimes, the physical facilities of public transport are well preserved; 86.72% state that never, the driver and collector of the urban transport units of Route 7 are adequately identified (uniformed or carry photochecks; 67.19 almost never state that the number of urban transport units is sufficient to cover the coverage of The entire city It was concluded with a deficiency in the quality of the service in the Sucre company on Route 7, as in the response capacity, reliability, tangible elements, it is necessary to carry out an improvement plan in the company.

Keywords: Quality of the Urban Transport Service.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	25
2.1.3 Antecedentes Locales.....	30
2.2. Bases Teóricas	32
2.2.1. Gestión de Calidad	32
2.2.1.1. Evolución Histórica de la Gestión de la Calidad.....	32
2.2.1.2. Gestión de calidad en las empresas de servicios	33
2.2.1.3. Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2019	33
2.2.2. Micro y pequeña empresa.....	34
2.2.3. Calidad del servicio.....	35

2.2.3.1. Calidad.....	37
2.2.3.2. Servicio	39
2.2.3.3. Características del Servicio	40
2.2.3.4. El Servicio del transporte público urbano de pasajeros	41
III. HIPÓTESIS.....	43
3.1. Variables	43
3.1.1. Línea de investigación:.....	43
3.1.2. Variable de estudio	43
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1. Diseño de la investigación.....	44
4.1.1. Nivel de investigación	44
4.1.2. Tipo de investigación población y muestra	45
4.2. Poblacion y muestra.....	47
4.2.1. Población	47
4.2.2. Muestra	47
4.3. Definición y operacionalización de las variables e investigadores	46
4.4.1. Técnicas e instrumentos.....	48
4.4.2. Técnicas	48
4.5.2. Instrumentos.....	48
4.5. Plan de análisis	48
4.6. Matriz de consistencia.....	50
4.7. Principios éticos	52
V. RESULTADOS.....	54
5.1. Resultados.....	54

5.2 Análisis de los resultados.....	74
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	84
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	90
ANEXOS	94
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	95
Anexo 02: presupuesto	96
Anexo 03: Encuesta	98
Anexo 04: Constancia de validación	99
Anexo 05: Consentimiento informado	103
Anexo 06: Carta de presentación.....	104
Anexo 07: Evidencias fotográficas.....	105
Anexo 08: Turnitin	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de los encuestados.....	54
Tabla 2. Genero de los encuestados	55
Tabla 3. ¿Los conductores y cobradores de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 tienen una apariencia limpia y presentable?.....	56
Tabla 4 ¿Las instalaciones físicas del transporte urbano de la ruta 7 (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas?.....	57
Tabla 5. ¿El conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks)?	58
Tabla 6. ¿Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 le inspiran confianza?.....	60
Tabla 7. ¿Usted recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano de la ruta 7?.....	61
Tabla 8. ¿El tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino?.....	62
Tabla 9. ¿Es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad?	63
Tabla 10. ¿Estás de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid?	64
Tabla 11. ¿Los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestran conocimiento de los servicios que ofrece?.....	65
Tabla 12. ¿Sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7?.....	66
Tabla 13. Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada	

ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc.? 68

Tabla 14. ¿La accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial se cumplen?..... 70

Tabla 15. ¿Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje? 72

Tabla 16. ¿Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía? 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los clientes encuestados	55
Figura 2. Género de los clientes.....	56
Figura 3.Los conductores y cobradores de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 tienen una apariencia limpia y presentable.....	57
Figura 4. Las instalaciones físicas del transporte urbano de la ruta 7 (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas.....	58
Figura 5 El conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks)	59
Figura 6 Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 le inspiran confianza	60
Figura 7 Usted recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano de la Ruta 7.....	61
Figura 8 El tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino	62
Figura 9 Es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad.	63
Figura 10 Estás de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid.....	64
Figura 11 Los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestran conocimiento de los servicios que ofrece.....	66
Figura 12 Sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7.....	67
Figura 13 Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada	

ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc	69
Figura 14 La accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a la Ley N° 29973 preferencial se cumplen	71
Figura 15 Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje	72
Figura 16 Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía	73

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el transporte urbano es una herramienta fundamental para la movilización de muchos ciudadanos, gracias al crecimiento económico estas empresas permanecen con mucho éxito en nuestro país. La preocupación de las empresas es posicionarse en el mercado, pero incumplen con las expectativas de los clientes, pese a la gran importancia que tiene el transporte urbano en los países latinoamericanos, presentan deficiencias en la calidad del servicio en los transportes urbanos de pasajeros. Esta realidad exige más seriedad en plantear e implementar un plan de ejecución en capacitaciones, planes financieros, métodos de recolección de tarifas zonificadas, desarrollar mecanismos de comunicación y proyectar un proyecto de equipamiento, se necesita ser una empresa modelo en el transporte urbano de pasajeros para que sea más sostenible eficiente y con una alta calidad del servicio. **Vásquez Stanescu, (2015)**. Relata que definir la calidad del servicio tiene una historia antigua en la década de los 60 ya tomaban ciertos criterios de definir, medir y mejorar la calidad de servicio mediante ciertos atributos como: son los aspectos tangibles, la atención al usuario y la fiabilidad del servicio todo ello está enmarcado a diseñar las características de identificar los atributos en una determinada organización.

El objetivo de este estudio es identificar las deficiencias que presentan la calidad del servicio en el transporte urbano de pasajeros de la empresa Sucre del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7. Se propone ciertos cambios como un plan de mejora implementando criterios de estrategias, planes de capacitación y administrativos de inversión, y brindar ciertas recomendaciones al empresario que le permitan ofrecer una mejor calidad de los servicios.

Hoy en la actualidad las Mypes, en el transporte urbano de pasajeros presentan ciertas características de grandes cambios, que vienen contribuyendo a nivel nacional en el

desarrollo de la economía. Pero en estos últimos años las Mypes a nivel mundial vienen atravesando un decaimiento total que está siendo afectado por la crisis económica que está causando grandes pérdidas, generada por la pandemia del covid 19. Ante esta situación el gobierno ha generado un préstamo a través de reactiva Perú fondos de apoyo empresarial. Afectando al PBI en el 3,7 % donde el aislamiento obligo a los empresarios del transporte urbano de pasajeros que cumplan ciertas normas al trasladar un pasajero por asiento generando perjudicial para la empresa.

Las Micro y Pequeña Empresas desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía Nacional en especial en el transporte urbano de pasajeros generando que las unidades de transporte en el Perú, que el 85 % del total generan puesto de trabajo y el 40% del producto bruto interno, esperemos una vez superada la pandemia la Mypes, retome su dinamismo porque gracias a las Mypes la generación de empleo dará el alivio a l desempleo y mejorar el ingreso económico de las familias Ayacuchanas.

El problema principal de este trabajo de investigación es: ¿Cuáles son las características de la calidad del servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?

Para el presente investigación tuvo como objetivo general plantear los siguientes: Identificar las características de la calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros caso: Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021; como objetivos específicos:

Describir los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Describir la fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021

Describir la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L, Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Describir la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte público de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

Describir la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

La presente investigación se justifica en el aspecto teórico, tiene un propósito muy importante en conocer e implementar ciertas herramientas en la calidad del servicio con un solo propósito de satisfacer las necesidades a los clientes que hacen uso a diario del transporte urbano de pasajeros de la empresa sucre S.R.L. del Distrito de San Juan Bautista de la ciudad de Ayacucho 2021; posteriormente nuestros resultados servirán como una sugerencia para poder implementar ciertas herramientas para una mejora continua de la empresa este a su vez nos servirá como un antecedente para futuras investigaciones y estudios que quieran desarrollar con la variable de la calidad del servicio con un solo objetivo de lograr mejorar ciertos cambios en las empresas del transporte urbano en la ciudad de Ayacucho.

En este aspecto la Justificación de la metodología, nos ayudara como una fuente de estudio a determinar la población y brindar a conocer cuáles serán las características de esta, y a su vez utilizaremos un instrumento de medición para medir la calidad del servicio en el transporte urbano de pasajeros de la empresa Sucre S.R.L; la cual estará compuesta por 14

preguntas formuladas en el cuestionario la cual también será evaluada por el experto para la salida del cuestionario que será aplicada a los clientes que hacen uso a diarios del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7 de la empresa Sucre S.R.L.

Finalmente la investigación se justifica porque determinara la calidad del servicio en el transporte urbano, con la finalidad de que los trabajadores comiencen a mejorar continuamente el servicio.

La metodología que se utilizó para el informe de investigación es de tipo descriptiva de nivel cuantitativa, con diseño no experimental transversal. La investigación se desarrolló en la ciudad Huamanga del Distrito de San Juan Bautista de la ciudad de Ayacucho de este año del 2021, la población de estudio se constituyó por la empresa Sucre de la ruta 7 del transportes urbano de pasajeros, el muestreo serán los clientes de la empresa Sucre.

Por consiguiente la presente investigación tiene los siguientes resultados el 62.24% manifestaron que nunca, el trabajador de las unidades del transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable; el 39.32% manifiestan que a veces, las instalaciones físicas del transporte público están bien conservadas; el 86.72% manifiestan que nunca, el conductor y cobrador de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 están adecuadamente identificados (uniformados o portan fotochecks; el 67.19 manifiestan casi nunca, es suficiente el número de unidades del transporte urbano para cubrir la cobertura de toda la ciudad. Se concluye que existe una deficiencia de la calidad del servicio en la empresa Sucre de la ruta 7; en conclusión se debería Implementar y desarrollar un plan de presupuesto para fortalecer las capacidades en conductores, cobradores con referencia a relaciones humanas, seguridad, motivación y desempeño laboral con el propósito de brindar un servicio de calidad y satisfacer a los clientes que hacen uso a diario del transporte urbano de la ruta 7.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

La calidad tiene un concepto muy estudiado en la materia, que puede responder a diferentes múltiples se considera por ser la más frecuente y utilizadas como pueden ser la conformidad, la satisfacción de las expectativas de los clientes dando un valor en relación al costo y a la excelencia la relación que tienen la calidad del servicio que logra una perspectiva tanto externa como interna ciertas empresa utilizan ciertas aplicaciones como son el producto, servicio y procesos gracias a estos aplicativos nos permitirá analizar algunas ventajas o limitaciones. **(Delgado Martínez 2016)**. Para la investigación se realizó las revisiones de diferentes trabajos de investigación vinculada a la variable calidad del servicio, por contener aportes más significativos recientes al transporte urbano de pasajeros para ellos se detallan a continuación:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Se encontraron las siguientes investigaciones en el ámbito internacional:

Como se puede indicar que las Mypes, con respecto al transporte urbano de pasajeros, cumple un papel significativo para el desarrollo de los diversos países, pues generan empleos y así mismo son contribuyentes de impuestos, es decir estas empresas aportan mucho en cubrir las necesidades de los clientes y esta a su vez contribuyen un mejor desarrollo económico en el país.

Según **Torres Pérez, (2018)** en su trabajo de investigación denominado; *Servicio del transporte público de la ciudad de Puebla: propuesta de mejora de la calidad de vida de los usuarios en relación con su experiencia de viaje*, para obtener el Grado de maestría en diseño estratégico e innovación de la

universidad de Iberoamericana puebla. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal de contribuir con el mejoramiento del transporte público para impactar positivamente en la calidad de los servicios en los usuarios de la ciudad de puebla, mejorara la experiencia de viaje en el transporte público y analizar el comportamiento de los usuarios ante la falta de información en el espacio público. La metodología tiene un enfoque mixto con corte transversal con el metodo cuantitativo con datos descriptivos con encuestas para recolectar datos. El 11% los usuarios manifiestan que la ubicación de las paradas son incorrectas el 57% de los usuarios manifiestan que la ley de preferencia no se cumplen, 82% de los encuestados manifiestan que la limpieza de los autobuses son regulares, el 74% de los encuestados manifiestan que el estado físico de los autobuses estan deteriorados, el 39% de los encuestados visualizan que los conductores son abusivos y groseros, el 29% que los conductores son prudentes en la forma de conducir, el 56% de los encuestados manifiestan de la calidad del servicio del transporte urbano es regular. En su conclusión sugiere una implementación que se utilice el método de lean startup para disminuir el riesgo así mismo ayudara a la construcción de un conocimiento en la realización del circuito de retroalimentación (crear, medir, aprender).

Morán Villafuerte, (2016) en su trabajo de investigación denominado *Análisis a la Calidad del Servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*. Tesis de grado previo a la obtención del título de Magíster en Administración de Empresas mención Planeación. Pontificia universidad católica del Ecuador. El presente trabajo de

investigación tuvo como objetivo principal es analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas, la metodología aplicada sustenta en lo estadístico y sera presentada mediante gráficos, tablas y resultados pudiendo evidenciar lo siguiente: una alta insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte con relación a sus variables, el trato recibido de parte de choferes y cobradores con el 95,82%, comodidad y limpieza de los buses con el 79,61%, y conducción de los buses con el 78,63% de insatisfacción y al cumplimiento de rutas y frecuencias, el 79,60% está satisfecho, y el 73,22% también lo está en lo que respecta al costo del servicio. En su conclusión principal de la calidad del servicio de transporte urbano en Esmeraldas presenta múltiples deficiencias a una falta de evaluaciones con respecto al servicio casi por sesenta años, también con el trato que reciben los usuarios por parte de los choferes y cobradores con una mayor considerable de quejas que presenta a diario los usuarios.

Según **Morocho Verdugo, (2019)** en su trabajo de investigación denominado; *La calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues-Ecuador, año 2019* de la Universidad Politécnica Salesina sede Cuenca, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio de transporte público urbano que se brinda en la ciudad de Azogues analizando los elementos de las condiciones técnicas, la atención, la accesibilidad, la seguridad y el confort al accionar del conductor, La metodología fue la recolección de datos mediante una encuesta a 379 usuarios dando una información que existe deficiencias en los vehículos la forma de conducción y el trato que brindan los conductores, en el confort, las paradas de

buses, en seguridad no funcionan correctamente, estos resultados definen como: el 63% de los encuestados mencionan que se encuentran deteriorados con lo que respecta a la tangibilidad, el 83% mencionan que los conductores deberían mejorar el trato frente a los usuarios, el 53% están en desacuerdo en la forma como conducen los buses, 57% con respecto a las paradas establecidas y deben respetarse, el 31% de los encuestados mencionan que los asientos de los buses no son cómodos, el 60% de los buses no están ni tan limpio tampoco en un buen estado, el 61% de los encuestados manifiestan que la falta de información de las rutas paradas no son adecuadas, el 60% de los encuestados mencionan que no hay una calidad del servicio en los buses y que deberían de mejorar. En su conclusión menciona la empresa que presta servicios de transporte urbano brinda un servicio regular, con algunas deficiencias que deberían ser mejoradas en el trato de los usuarios, forma de conducción, y respeto las leyes y disposiciones de tránsito vigentes en nuestro país.

Castellón Lanuza (2016), en su trabajo de investigación denominado: *Plan de Mejora Continua para el Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público Colectivo Intermunicipal de la Ciudad Estelí, año 2015 - 2016* cuyo fin es optar el grado el grado de Máster en Gerencia y Administración Pública en el año 2016 en la Ciudad de Nicaragua-Managua. su principal objetivo tuvo como diseñar un plan de mejora para el fortalecimiento en los sistemas de transporte urbano colectivo y de los sistemas de circulación vial de las principales ciudades, evaluar las expectativas y percepción de los usuarios con respecto a la calidad, confiabilidad y

accesibilidad del servicio del transporte público su metodología aplicada fue las encuestas a los empleados y usuarios del servicio para determinar la problemática su investigación es cuantitativa y cualitativo con una población infinita y menciona: Con respecto a la pregunta sobre la comodidad de los buses relacionado al calidad de los asientos, iluminación, limpieza y cantidad de personas, los usuarios en un porcentaje de 74.1% manifiestan que están insatisfechos y muy insatisfechos con respecto a la apariencia personal y las instalaciones físicas, el 35.4% contestaron estar en desacuerdo en pagar más los servicios, el 64.7% mencionaron que si estarían de acuerdo siempre en cuando se mejore los servicios de transporte urbano, el 71.1% hay una mayor insatisfacción con respecto al estado mecánico de los transportes públicos, el 53.1% la seguridad dentro de los buses es una insatisfacción de los usuarios, 48.2% de los usuarios manifiestan que no confían en los sistemas que aplican los buses, 60.3% de la población están satisfechos con la facilidad que llegan los buses a sus paradas desde su trabajo a su hogar, el 40.6% en el tiempo los usuarios muestran insatisfacción por la demora de los recorridos de los buses, el 80.9% de la comodidad de los usuarios se muestran insatisfechos, el 66.8 % de los usuarios no confían en el personal del transporte público, el 72.8% están insatisfechos por la atención que reciben en conclusión menciona que el transporte público requiere de modernización en todos los aspectos para cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios.

Según **Heredia Bedoya, (2015)** Se aprecia en su trabajo de investigación titulado: *Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes*. Tesis optar al título de Magister en la

Universidad Nacional de Colombia. Su principal objetivo tuvo como desarrollar un modelo que represente la satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus en la ciudad de Medellín, incluyendo variables latentes, identificar las variables socioeconómicas, atributos, de alternativas y las variables de percepción que tienen el mayor grado en la satisfacción de los usuarios, construir un modelo de elección discreta capaz de representar el grado de satisfacción. Su metodología fue abase de encuesta y su análisis de resultado fueron: El 69% de los encuestados el servicio que prestan los conductores frente a las personas con preferencia es bueno, el 71.1% de las personas encuestadas mencionaron que las instalaciones físicas y condiciones de las unidades de transporte público son inadecuadas, el 22% de las personas encuestadas mencionan que la seguridad en el transporte público son inseguros, el 40.6 % de los encuestados están insatisfechos debido a las demoras durante su recorridos, el 66.8% de las personas encuestadas mencionan que no muestran una imagen de honestidad y confianza, 72.8% están insatisfechos con la atención que reciben por parte de los conductores y ayudantes. En su conclusión menciona que el transporte público requiere modernizarse en todos los aspectos de acuerdo a las necesidades de los usuarios, para garantizar la mejora del servicio a nivel de los avances tecnológicos, en el presente estudio que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio brindado tales como es la calidad del servicio, la accesibilidad y la confiabilidad por lo que los propietarios deberían implementar planes de mejora.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Se encontraron las siguientes investigaciones en el ámbito nacional:

Según **Acosta López, (2018)** se puede apreciar en su tesis de investigación titulado: *Calidad del servicio en el sector transporte urbano en Lima Metropolitano*. Tesis para optar el grado de Magister en dirección de Marketing en la Pontificia Universidad Católica del Perú escuela de Posgrado. Su principal objetivo tuvo como generar un plan de comunicación que tenga como objetivo el manejo de las expectativas de los usuarios, al mismo tiempo tienen como objetivo de mejorar los procesos internos que permitan brindar un servicio estandarizado. La metodología de investigación es cuantitativo con elaboración y recopilación de datos, es tipo transversal y finalmente los resultados obtenidos son: el 56% son irregulares y el 22 % son pésimas en lo que concierne a las condiciones de las unidades del transporte, el 58% opinan que es regular o pésima la coordinación de los horarios, el 70% asegura que es regular o pésima la puntualidad de las rutas, el 61% de los encuestados opinan que los servicios de calidad no cumple con la calidad del servicio. Sus conclusiones que el transporte público no cumple con las demandas de los usuarios al no mejorar las condiciones y adquisiciones de las unidades la percepción de los clientes no están satisfechos porque no tienen la capacidad para prestar servicios.

Silva Gutierrez, (2018) en su trabajo de investigación denominado *Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente de la Empresa de Transportes de Pasajeros "Jorge Chávez"* en la Provincia de Talara, Año 2018” Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

De la universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la ciudad de Sullana-Peru. Su principal objetivo tuvo como determinar las características de la calidad del servicio y atención al cliente en la empresa de transporte de pasajeros “JORGE CHAVEZ”. La metodología de investigación es descriptiva, el nivel es cuantitativo, las técnicas fue la encuesta y estos fueron sus resultados el 51.5% respondió estar de acuerdo totalmente que el personal inspira confianza y el 42.6%, el 51.5% respondió que estaban totalmente de acuerdo con el tiempo de espera que reciben adecuadamente los usuarios, 55.9% respondieron que estaban totalmente de acuerdo con el comportamiento, el 64.7% respondieron que están totalmente de acuerdo con con la seguridad que brindan las mypes, el 80.9% respondieron que le es indiferente el cumplimiento del personal preparado y conocimiento de los servicios que ofrece, 54.4% respondieron que estaban de acuerdo que los empleados son amables con los clientes, 57.4% respondieron estar de acuerdo con los horarios establecidos, el 44.1% respondieron que le era indiferente el cumplimiento de la apariencia de los vehículos adecuados, el 44,1% respondieron que la actitud del personal para con los clientes es cordial, el 44.1% respondieron que el tiempo de espera para recibir el servicio es indiferente, el 42.6% respondieron que están totalmente de acuerdo con la información que brindan acerca del producto que brindan, 61.8% respondieron estar totalmente de acuerdo con la satisfacción del cliente en la atención brindada. Sus conclusiones fueron que las instalaciones físicas, personal, equipos y la comunicación están en condiciones adecuadas.

Zapata Castro, (2018) en su trabajo de investigación denominado *Caracterización de la Calidad del Servicio y Liderazgo de la Empresa de Transporte y Servicios Generales el Cóndor I.E.R.L. En el Distrito de Sullana Año 2018*, Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Sullana-Perú. Su principal objetivo tuvo determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo en la empresa transportes y servicios generales condor EIRL en el distrito de Sullana y luego identificar las estrategias de la calidad del servicio. Su metodología de investigación fue descriptiva, cuantitativa, no experimental, infinita y se aplicó encuestas y sus resultados fueron: el 69% manifiestan que los choferes son amables y cordiales, el 62% manifiestan que los vehículos siempre cuentan con seguridad, higiene y limpieza, el 51% manifiestan que los choferes brindan un servicio adecuado, el 74% de los clientes manifiestan que los choferes y ayudantes siempre brindan una comunicación adecuada, el 73% manifiestan que el servicio ofrecido cumple con las normas y estándares establecido, el 46% manifiestan que el personal de la empresa les inspira confianza. En sus Conclusiones describe que los tipos de calidad del servicio en la empresa ejecutan el servicio de forma cuidadosa al momento de trasladar a su destino a cada pasajero, porque brindan una comunicación adecuada y cumplen con las normas establecidas, pero no cuentan con seguridad porque Las unidades de transporte no cuentan con GPS.

Modesto Andrés, (2017) en su trabajo de investigación denominado *Calidad de Servicio y su Influencia con la Satisfacción de los Clientes de la Empresa de Transporte Terrestre de Pasajeros GM Internacional SAC-Huanuco, 2017*

Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la Ciudad de Huánuco- Perú. Su principal objetivo tuvo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte de pasajeros. Su metodología de investigación fue descriptiva y explicativa, nivel correlacional y cuestionario de preguntas y sus resultados son: el 62% dicen que no dan seguridad a los clientes, el 54% no inspira confianza, el 68% han señalado que los trabajadores no le brindan una buena información. En sus conclusiones menciona se determinó que existe una relación entre calidad del servicio y satisfacción de los clientes, la atención, el trato y la amabilidad con la cual los trabajadores atienden al cliente se forma durante y después de la prestación del servicio.

Valdez M. Elsa (2018) en su trabajo de investigación denominado *Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco* Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas otorgado por la pontificia universidad católica del Perú Surco-Lima 2018; Su principal objetivo tuvo como determinar la relación que existe entre las dimensiones del modelo SERVQUAL, y la calidad del servicio de transporte público urbano en la provincia de Cusco. Su metodología de investigación será con un enfoque cuantitativo de diseño transversal el instrumento fue un cuestionario y sus resultados fueron: el 79.4% indica que hay una capacidad de respuesta.

Concluye la dimensión de elementos tangibles presente en el tributo de cantidad de vehículos y que presentan un buen estado y concerniente al

conductor y cobrador el usuario valora la medida de la uniformidad de la vestimenta y limpieza del personal a cargo de brindar un servicio, en la dimensión “empatía” la brecha más corta donde los usuarios manifiestan que no hay una adecuada distribución de rutas y mejorar la extensión de horarios para las unidades de transporte público lo que refiere a atención al usuario no se llegan a cumplir los foros de usuarios en las unidades, en la dimensión seguridad que los conductores no están capacitados y habilitados para la circulación y a la implementación que merece mayor atención en las empresas de transporte público en la dimensión de sensibilidad presenta una brecha corta correspondiente a la disponibilidad del personal para atender inquietudes y consultas para la cual el usuario es importante la información finalmente para la dimensión de la fiabilidad es la menor brecha que corresponde al cumplimiento de los paraderos para el embarque y desembarque de pasajeros donde los usuarios manifiestan que los cobradores y conductores no respetan la normas establecidas.

De acuerdo a la evaluación generacional, se concluye que cada una de las dimensiones represente diferentes valores de brecha de grupo de edades ejemplo de 18-20 años la brecha más amplia se produce para la dimensión “fiabilidad”. Los rangos de 21-30 años, 51-60 años y 61 más años consideran que se encuentra en la dimensión “seguridad”; finalmente el rango de 31-40 años consideran que los tangibles son con mayor brecha del total de encuestados se puede determinar que el servicio de transporte público presenta 2.42 esto evidencia que el servicio está por debajo y en consecuencia se identifica una necesidad de mejorar el servicio Sus conclusiones todas las

dimensiones conjuntas con la escala SERVQUAL, generan impacto en la calidad del servicio total percibida del servicio de transporte público urbano en la provincia de Cusco.

Segura L. Genaro (2015) en su trabajo de investigación denominado *La calidad de servicio de transporte urbano en el tramo 2 de la línea 1 del metro de Lima y seguridad de las pertenencias de los usuarios de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado académico de Magister en gestión pública. Universidad de Cesar Vallejo Lima-Perú 2017 Su principal objetivo de la investigación fue estudiar el fenómeno y encontrar las deficiencias del servicio y realizar las recomendaciones para dar soluciones. La metodología aplico la observación descriptiva, hipotético deductivo de enfoque cuantitativo el diseño fue la técnica de la encuesta y sus resultados fueron: el 76% de los encuestados mencionan que la seguridad es bajo en los transportes públicos, el 76 % de los encuestados la seguridad es bajo en los transportes públicos, el 96% de los encuestados dicen que es bajo la calidad del servicio en los transportes públicos, 98% de los encuestados mencionan que la calidad de información es baja. Sus conclusiones menciona que el sistema de debe estar articulada a las rutas de metropolitano, pero con autoridades que administra n los servicio cada uno anda por su lado y se debe empezar a planificar para articularlo tanto en el tránsito urbano, tarifa y sobre todo debe darse una ley para que sea administrado por una sola autoridad.

2.1.3 Antecedentes Locales

Huamán Vega (2018) en su trabajo de investigación denominado *Percepción de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de las Micro y*

Pequeñas Empresas en el Sector Transporte Públicos – Urbanos, Distrito de Ayacucho, 2018. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de la Ciudad de Ayacucho- Perú. Su principal objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las micro y pequeñas empresas en el sector de transportes públicos-Urbano, distrito de Ayacucho, 2018. Si existe relación que existe entre los factores denominados los variables de investigación. Según su Metodología de investigación determina que como conduce el conductor indica que el 60% de estos indica que siempre y casi siempre son buenos, mientras que el 40% de los encuestados afirman que la forma de manejo del conductor es algunas veces, casi nunca y nunca son buenos, el 45% de los usuarios encuestados manifiestan que es malo el trato y la apariencia física del conductor, el 27.5% de los encuestados indican que nunca demuestran el trato del respeto y disciplina del conducto y cobrador, el 72.5% de los usuarios encuestados indican que no están satisfechos con el tiempo de viaje que realizan a diario y el 70% de los usuarios encuestados mencionan que no usan plan de contingencias de estrategias y mecanismo para mejorar el caos vehicular. Sus conclusiones especifican que los determinantes factores de la calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho en el tiempo de viaje, trato y apariencia del conductor y el estado físico de los automóviles ponderan la percepción de los demandantes de este servicio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de Calidad

2.2.1.1. Evolución Histórica de la Gestión de la Calidad

Desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en estados unidos la calidad se basa en la inspección del producto final pues el mercado lo absorbe todo y no existe un problema. Por el contrario en Japón se inicia los conceptos de la calidad, Deming establece el control de calidad estadístico y Juran dice el concepto de calidad total. Son la implicación de los departamentos y empleados, cuando se escucha al consumidor definiendo las especificaciones de los productos. A principio de los años 80 las empresas empiezan a considerar que calidad no es esencial si no se introduce la gestión y en el año 1988 se constituye el esfuerzo personal que exige para diseñar, organizar e implementar este tipo de actividad, la calificación del personal, la formación la existencia de procesos son los parámetros que nos permitirá realizar un trabajo eficaz.

Estela Raffino, (2020) menciona que la calidad del servicio es de mayor importancia porque implementara un sistema de gestión de la calidad, que radicara en el hecho que sirva de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual puede dar mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización.

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

2.2.1.2. Gestión de calidad en las empresas de servicios

La gestión de calidad significa la prestación de un servicio para satisfacer las necesidades de los clientes y cumpliendo las expectativas que significa a su vez:

- ✓ Identificar los principales determinantes de la calidad.
- ✓ Manejar las expectativas del cliente.
- ✓ Impresionar al cliente.
- ✓ Instruir al cliente
- ✓ Crear sistemas de apoyos fiables.
- ✓ Solicitar al cliente su opinión.

Cumplir las expectativas de un cliente nos permitirá alcanzar una calidad total, logrando fidelizar y ofreciendo un servicio esperado.

2.2.1.3. Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2019

Según la organización internacional para la estandarización, la norma ISO 9001:2019 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia que puede ser certificado, aunque este no es un requisito puede ser utilizado por cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de acuerdo a su campo de actividad. Se puede decir que hay más de 1 millón de empresas y organizaciones en más de 170 países que tienen

la certificación ISO 9001. Este estándar se basa en los principios de gestión de calidad incluyendo al cliente. El uso de ISO 9001 ayuda a asegurar, que los clientes constaten la buena calidad de productos y servicios, que a su vez traerá beneficios para el empresario.

2.2.2. Micro y pequeña empresa

Las Mypes en el Perú y a nivel mundial para el año, 2020-2021. Está pasando una crisis económica causada por la pandemia causando un daño en la economía global y afectando a las grandes empresas en especial a los transportistas que prestan servicios públicos urbano, ante esto el gobierno ha beneficiado a muchos empresarios un préstamo a través de reactiva Perú fondos de apoyo empresarial pero no siendo suficiente, todo ello implica que nuestro PBI está en el 3,7 % donde el aislamiento obligatorio obligo a Los empresarios del transporte urbano de pasajeros caigan en la demanda de falta de clientes.

Según el artículo 2 de la Ley 28015, **Sánchez (2014)** confirma que las Micro y Pequeña Empresas desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía Nacional en especial en el transporte urbano de pasajeros generando que el 99 % de las unidades empresariales en el Perú, el 85 % del total generan puesto de trabajo y el 40% del producto bruto interno esperamos que una vez superada la pandemia la Mypes retomen su dinamismo y el lugar preponderante que ocupa en nuestro desarrollo económico porque gracias a las Mypes la generación de empleo dará el alivio a la pobreza, proporcionando puestos de trabajo mejorando el ingreso económico y la mejor calidad de vida a las grandes familias en especial a los familias Ayacuchanas.

2.2.3. Calidad del servicio

Según **Figuroa Valls (2017)**, La calidad del Servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de una calidad del servicio son principios que dirige a la organización de una empresa que busca una mejora y desempeño y se pueden determinar que el cliente este conforme con la calidad de servicio que se le brinde al cliente, con ciertas características y a través de esta obtener los objetivos, la participación del personal que brinda el principal compromiso posibilitando sus habilidades con enfoques de procesos a la eficiencia, en el enfoque de sistema de gestión identificando la eficacia de una organización, a la mejora continua del desempeño también a la toma decisiones y a la capacidad del personal.

La calidad del servicio es una colección de técnicas, metodologías, estrategias y filosofías con un enfoque de dirigir un sistema de gestión de calidad con ciertas características de organización, estructura, liderazgo, descentralización conocimiento, participación, ética, instrumentos, coordinación, valores y habilidades.

Viene hacer el logro de un servicio adecuado de calidad incurre sobre todo probando una apreciación generalizada de los que se beneficiaran ante el: personal que trabaja, gerentes, consumidores, y accionistas, probándose en favor general y el bienestar de la sociedad.

La calidad percibida es la percepción del consumidor con respecto como la excelencia se diferencia de un determinado producto o marca. Es el resultado con respecto a la apreciación del desempeño, con respecto a la calidad se

enmarca al predominio cuantificable y verificables de un determinado bien o servicio.

El autor también nos menciona que está constituida una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio que permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Cuya intención es mejorar la calidad del servicio ofrecida por una organización. Utilizada un cuestionario tipo que evalúa la calidad del servicio a lo largo de cinco dimensiones:

- ✓ Elementos tangibles: En esta dimensión se considera la infraestructura de las instalaciones físicas de la empresa, equipos, el aspecto personal, y materiales de comunicación, un resultado a favor de elemento invita al cliente a realizar una compra.
- ✓ Fiabilidad: Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza, para el cliente la confianza es importante en el servicio y ello determina que vuelva a comprar.
- ✓ Capacidad de respuesta: Esta dimensión comprende la gentileza y voluntad de los trabajadores para prestar cooperación con los clientes brindando un servicio rápido. Es un factor tomando muy en cuenta por el cliente y determinante para su regreso al establecimiento.
- ✓ Seguridad: Son conocimientos y la cortesía mostrando por la persona con quienes trata, también las habilidades con la cual manera credibilidad y confianza al cliente. Se refiera al colaborador que tenga

conocimiento en el servicio que presta y es amable si es así ello inspira confianza.

- ✓ Empatía: el cliente espera una atención especial y afectuosa por parte del empleador.

El modelo de SERVQUAL, también es uno de los instrumentos para medir la calidad del servicio así lo determina **Zeithaml, Parasuman y Berry** cuya intención es mejorar la calidad del servicio ofrecida por las organizaciones.

2.2.3.1. Calidad

“La calidad está orientada a una cultura en la organización, es una mejora continua en la que se aplica ciertas metodologías, el dinero y las personas que han sido menos valorados para el manejo de la decisiones de calidad en el ámbito de la oficina, entonces desde ahí podemos mencionar que el empleado es el eje importante en la mejora de cambios en su forma de pensar y proyectar e impulsar proyectos como un hábito de pensamientos para alcanzar resultados satisfactoriamente en cambiar la cultura de la organización a partir de ideas hacia el enfoque de cambios”.

Según, **Phillips B. Crosby** citado por (**Fernández, 2016, pág. 5**) el compromiso de la dirección y el empleado se puede lograr grandes mejoramientos de la calidad involucrar hacer bien las cosas en las organizaciones.

Calidad total

Crosby (2014), El concepto de Calidad es algo tradicional, hoy en la actualidad podemos decir que la calidad del producto o servicio es una nueva visión que ha ido evolucionando como una calidad total que se convierte e

objetivo fundamental de la empresa permitiendo alcanzar las metas a través de la prevención.

Según esta nueva visión mejorara la calidad total en el producto y servicio si la empresa se convierte en una organización global avanzada capaz de satisfacer la mente del cliente.

- Los productos deben ajustarse a lo que desean los clientes y no a lo que cree la empresa
- Los clientes pueden o no conocer como el producto o servicio se ajusta a las especificaciones internas.
- Para satisfacer al cliente la empresa debe adaptarse a los cambios y características en la que se relaciona calidad con satisfacción del cliente orientado al producto servicio de acuerdo a la demanda del cliente.

Viene hacer una eminencia de excelencia que determina que la empresa conozca lograr con la finalidad de satisfacer a sus clientes, personalizando la medida se logra la calidad. Cada logro de excelencia deberá responder cierto valor al cliente dispone pagar, conllevando a ello en relación a sus deseos y necesidades; indicándose que este logro de excelencias, deberá mantenerse en todo lugar y en todo momento.

También se puede mencionar que una empresa se considera calidad, sitúa en equilibrio es cuando sobre pasa las perspectivas del personal, acciones y clientes de la organización definen calidad como: “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

En Japón la calidad, tiene una característica muy peculiar, permitiendo la intervención en conjunto, mecándose que desde el alto directorio hasta el

empleado de nivel bajo jerárquico la calidad debe imponerse y exponerse ante todo el directorio, la calidad de servicio, a la gente y a los efectos que causan es:

- Todos los productos deben ser más confiables.
- Bajan los costos

2.2.3.2. Servicio

Según (Escorza, 2016) menciona que las empresas deberían de entregar un servicio excelente en cualquier lugar del globo para lograrlo deben entender las expectativas de los ciudadanos, si nuestras empresas no son líderes en innovación nuestro personal no podrá competir con los países asiáticos, podemos entonces enfocar nuestra estrategia en un servicio que genere demanda por satisfacción y fidelidad el mejor secreto es generar y construir relaciones duraderas de enamoramiento.

Conjunto de actividades se interrelacionan, ofrecido por un suministrador, teniendo la finalidad que el cliente alcance un producto al instante y en un adecuado lugar, con uso correcto del mismo.

El servicio vienen hacer actividades identificables e intangibles, siendo el objetivo principal de una transacción ideada con la finalidad de brindar una satisfacción adecuada a los clientes frente a sus necesidades.

Conocer las expectativas de los clientes constituye el primer paso a la prestación de servicio para que los clientes perciban como excelente y de ellos dependerá que las empresas conozcan lo que el cliente espera, perder un cliente significa falta de conocimiento a perder dinero y tiempo y otros recursos la pérdida de los clientes es la incapacidad de esa empresa para

sobrevivir en un mercado competitivo **Quiróa Maldonado (2014)**

Chávez, Quezada & Tello (2017), Menciona el servicio del cliente interno es la actitud de competencias en la decisión del cliente al recibir el buen trato y esto refleja mayores costos para las organizaciones valorando con claridad la visión del servicio.

El cliente es el activo más valioso de las empresas lograra que los clientes reciban un buen trato y estén pendientes lo que el cliente adquiere bienes y servicios.

Rodríguez Ruiz, (2018) Nos menciona en su artículo científico que la acreditación del cambio organizacional es un proceso de cambio implementando una cultura de calidad, mediante un sistema de aseguramiento organizacional en el servicio de los ciudadanos orientada a una formación integral en el entorno integral de las personas para lograr su realización ética, intelectual, artística, espiritual y religiosa así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo.

2.2.3.3. Características del Servicio

Según **Silva Morales, (2017)** Estas características han tenido una variación con los pasos del tiempo, estas características están adaptadas al termino cambio en el mercado y los clientes donde los primeros investigadores indican que las características del servicio es la tangibilidad porque los servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad ni tampoco se pueden dar las especificaciones de calidad propias de los bienes el cliente tendrá que juzgar cuando un Servicio por cómo y que percibe y de acuerdo a este tendrá una imagen que

podrá determinar los defectos y tendrá que juzgar en lo posterior.

2.2.3.4. El Servicio del transporte público urbano de pasajeros

Según el autor **Jara risco, (2015)**. Detalla en su revista que el transporte urbano de pasajeros es como toda una actividad económica en el Perú se rige en un conjunto de normas sectoriales como es la ley N° 27181 Ley general de transporte declarándose el libre mercado a la circulación del transporte urbano de pasajeros que busca la calidad y el progreso de todo usuario.

El servicio urbano en el Perú, esta entendida como una actividad económicamente explotable que satisface las necesidades de los básicas y colectivos de la población, por lo que su prestación efectiva reviste un interés público para la sociedad, por parte las empresas privadas deben brindar una calidad de acuerdo a los estándares y de acceso universal es por tal razón el transporte urbano debe presentar ciertos requisitos para presentar un servicio público, en estos últimos años el transporte urbano de pasajeros se ha vuelto una actividad explotable debería presentarse exclusivamente unas condiciones de la vida urbana y que trate de atender necesariamente una orden de vida colectiva donde las personas que viven en zonas de periferia realizan sus traslado de un lugar a otro hasta sus trabajos de labor, centros de estudio, casa de familiares y lugares de diversión a consecuencia que estas personas no cuentan con vehículos particulares obliga al usuario tomar un transporte público es por esta debemos tener claro que el servicio de transporte público urbano de personas constituye como una actividad de importancia de interés general para la población.

En este artículo los investigadores consideran reconocer que el servicio de

transporte urbano es de interés público que el estado debe proteger a los usuarios del servicio aplicando una reglamentación más estricta supervisando en las condiciones adecuadas de la calidad, seguridad, oportuna.

Sin embargo es necesario precisar que el servicio de transporte urbano la libre competencia no siempre logra desplazar a las empresas o proveedores menos eficientes, un servicio de transporte que opera una ruta es prestado normalmente por determinadas empresas, las cuales cubrirán las rutas sean mal atendidos o los precios suban o los cambios de ruta el usuario no tendrá opción de seguir tomando los servicios de estos transportes, se dice que la calidad se puede romper cuando una empresa tenga su competidor con autobuses medianos y bajos precios y una buena atención al usuario.

III. HIPÓTESIS

Según **Arias, Fidias (2012)**, Dado que la presente investigación, lo que busca es describir las características de la calidad de servicio de las MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA SUCRE, S.R.L. DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021 lo convierte en una investigación descriptiva, no se deben registrar hipótesis.

Las MYPES materia de investigación de tipo descriptivo no requiere formular hipótesis por su propia naturaleza.

3.1. Variables

3.1.1. Línea de investigación:

Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas.

3.1.2. Variable de estudio:

Calidad del Servicio.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño, NO EXPERIMENTAL; según **Hernández, R (2014)**, define: la investigación que se ejecuta no se manipulan las variables porque los datos que se obtienen es en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad.

4.1.1. Nivel de investigación:

El nivel de investigación es DESCRIPTIVA; según **Arias, Fidias (2012)**. “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómenos, individuos o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

El presente trabajo de investigación consistió en describir las características de la calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas, rubro Transporte Urbano de Pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021.

4.1.2. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es APLICADA CON ENFOQUE CUANTITATIVO; aplicada a la cual se analizó un problema implícito existente en una realidad concreta. Lo cual permitió proponer estrategias y herramientas, basándose en teorías existentes, modificando y mejorando en beneficio de la empresa y los clientes, que hacen uso a diario del transporte urbano. Enfoque cuantitativo porque las características de las variables se van a medir calculando la frecuencia, promedios y porcentajes.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población estuvo conformado por los clientes de las Micro y pequeñas empresas, del rubro transporte urbano de pasajeros, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho. Que se encontraban en los puntos específicos de los paraderos de las unidades de pasajeros y en la empresa Sucre donde los clientes esperan la salida de las unidades de la ruta 7.

4.2.2. Muestra

Para el cálculo del tamaño de muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística para población infinita por lo que se utilizó el margen de error del 5% para identificar la población.

$$n = \frac{Z^2 * P * q}{e^2}$$

Z=1.96	Nivel de confianza 95%
P= 0.5	Probabilidad de ocurrencia
q= 0.5	Probabilidad de no ocurrencia
e= 0.05	Margen de error
n= x	Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5)*(0.5)}{(0.05)^2} \Rightarrow n = \frac{0.9604}{0.0025} \Rightarrow n = 384 \text{ clientes}$$

En tal sentido, la muestra de estudio para la presente investigación estuvo conformado por 384 clientes de las Micro y pequeñas empresas, del rubro transporte urbano de pasajeros, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, donde se

considera realizar a los 384 clientes a través de la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia según el método más utilizado.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e investigadores.

El método que se empleó en el proceso de investigación fue descriptivo de la variable calidad del servicio para obtener los resultados.

Con respecto a las técnicas e instrumentos de investigación se aplicó las encuestas, que consta de 14 preguntas en el cuestionario ello se caracterizó por su amplia utilidad en la investigación por su buen manejo, excelencia, también por su veracidad, utilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación.

Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ÍTEMS	Escala de medición
CALIDAD DEL SERVICIO	<p>“La calidad de Servicio se produce en la interacción entre un cliente y los elementos de la organización de un servicio” también nos menciona lo fundamental de la calidad del servicio se puede medir por la satisfacción de acuerdo a las necesidades expresadas por los clientes. Figuroa Valls (2017),</p>	<p>Son todos los aspectos y actitudes e informaciones que amplían la capacidad del cliente, de comprender el valor de algo esencial</p>	ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia del Personal	1. ¿los conducteros y cobradores de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 tienen una apariencia limpia y presentable?	Escala de Likert
				Instalaciones físicas	2. ¿Las instalaciones físicas del transporte urbano de la ruta 7 (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas?	
				Personal debidamente Identificados	3. ¿El conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks)?	
			FIABILIDAD	Confianza	4. ¿Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza?	
				Buen trato	5. ¿Usted recibe un buen trato por parte de los choferes y cobradores del transporte urbano de la ruta 7?	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo establecido	6. ¿El tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino?	
				Número de unidades	7. ¿Es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad?	
				Tarifa	8. ¿Estás de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid?	
			SEGURIDAD	Conocimiento	9. ¿Los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestran conocimiento de los servicios que ofrece?	
				Agresión	10. ¿Sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7?	
				Prevención	11. ¿los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc.?	
			EMPATÍA	Accesibilidad	12. ¿La accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial se cumplen?	
				Comunicación	13. ¿Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje?	
				Cortesía	14. ¿los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos de la variable calidad del servicio fue:

4.4.1. Técnicas:

La técnica de recolección de datos fue aplicado mediante una encuesta dirigida se efectuó con el objetivo de recopilar datos, su aceptación de los entrevistados y obteniéndose datos confiables, referente a las variables, la encuesta se efectuara de manera directa a los clientes de las micro y pequeñas empresas rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa SUCRE S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021; dicha información servirá como línea de base para efectuar un análisis para evaluar e interpretar a través de tablas, gráficos estadísticos.

4.4.2. Instrumentos:

El instrumento que se utilizó para el recojo de información fue el instrumento del cuestionario el mismo que se aplicó a 384 clientes que consta de 14 preguntas con respuestas de escala de Likert, Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre, Siempre. La cual estarán dirigidos a los clientes de las Micro y pequeñas empresas rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa SUCRE S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho. Así mismo para la validación del instrumento fue evaluado minuciosamente por dos expertos en la materia.

4.5. Plan de análisis

Se recopilo los datos mediante el instrumento del cuestionario, el mismo que se aplicó a 384 clientes en las Micro y pequeñas empresas rubro transporte urbano de

pasajeros: caso empresa SUCRE S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho. El mismo que fue efectuado en las unidades del transporte y en las instalaciones de la empresa, los mismos que nos proporcionaron todas las facilidades, para ello se gestionó con los trámites para la autorización de aplicar las encuestas.

4.6. Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA SUCRE S.R.L. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuáles son las características de la Calidad del Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L., Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?</p> <p>Problema Específicos ¿Cómo es los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo General Identificar las características de la Calidad del Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L., Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021</p>	<p>Arias, Fidias G. (2012). Las Micro y Pequeñas Empresas en materia de investigación de tipo descriptivo no requiere formular hipótesis por su propia naturaleza porque no se busca pronosticar resultados. Solo se aplica hipótesis cuando las investigaciones cuantitativas tiene un alcance correlacionar o explicativo.</p>	<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apariencia personal ✓ Instalaciones físicas ✓ Personal debidamente Identificados 	<p>TIPO: Aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN : Descriptivo.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental.</p> <p>RECOLECCIÓN DE INVESTIGACIÓN</p> <p>POBLACIÓN: Estuvo conformado por los clientes de la empresa SUCRE S.R.L.</p> <p>MUESTREO: Se aplicó la formula estadística para la población infinita es probabilístico según el método más utilizado con muestreo aleatorio simple.</p> <p>MUESTRA: Se aplicó la encuesta a 384 clientes de la empresa SUCRE S.R.L.</p>
	<p>Objetivo Específico Describir los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.</p>		<p>FIABILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confianza ✓ Buen trato 	
	<p>Describir la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros; caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautistas, Ayacucho, 2021.</p>		<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo establecido ✓ Número de unidades ✓ Tarifa establecido 	
	<p>Describir la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021</p> <p>Describir la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros:</p>		<p>SEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento ✓ Agresión ✓ Prevención 	

<p>¿Cómo es la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautistas, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la Fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021?</p>	<p>caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.</p> <p>Describir la Fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.</p> <p>PLAN DE MEJORA</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L., Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021</p>		<p>EMPATÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accesibilidad ✓ Comunicación ✓ Cortesía 	<p>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Cuestionario.</p>
--	---	--	-----------------------	---	---

4.7. Principios éticos

Para la presente investigación se tomó ciertos principios éticos propios de la universidad:

- ✓ **Principio de respeto a la dignidad humana:** Se tendrá presente con gran importancia al respeto y dignidad humana de todos los colaboradores y representantes de las micro y pequeñas empresas describiendo la calidad del servicio, en el rubro de la empresa de transporte urbano de pasajeros de la empresa S.R.L. Sucre exclusivamente en las rutas 7, del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021 respetando su nacionalidad, religión, raza, su status económico y social. Lo importante será adquirir lo valioso sus aportes para lograr los mejores resultados y marcar un objetivo en esta investigación.
- ✓ **Principio de confiabilidad:** la investigación se basara en uno de los principios de gran importancia la fiabilidad nos ayudara con certeza obtener los datos reales de la variable calidad del servicio en las micro y pequeñas empresas en el rubro transporte urbano de pasajeros de la empresa Sucre S.R.L. de las rutas 7 en el Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021 estos datos nos ayudara a tomar como fuentes con respecto a la confiabilidad y con certeza lograremos ubicar la problemática de nuestra investigación.
- ✓ **Principio de confidencialidad:** Es uno de los principios que nos exige como investigadores respetar la confidencialidad de los usuarios, nos

aseguraremos de guardar la información brindada, para evitar todo tipo de conflictos entre el entrevistado y el investigador.

- ✓ **Principio de Justicia:** el trato será con respeto y con humildad, con cada uno de los clientes quienes nos brindaran una información apropiada para nuestra investigación y asumiremos con responsabilidad lo inapropiado que afecte a nuestros clientes colaboradores a quienes seleccionaremos.
- ✓ **Principio de beneficio:** nuestro propósito será beneficiarnos al lograr obtener los resultados al obtener resultados para nuestra investigación a la vez estas empresas se beneficien con los resultados para que logren un plan de mejora en la calidad del servicio de los usuarios quienes hacen uso a diario del transporte urbano de pasajeros de las rutas 7 del Distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Los resultados se obtuvieron a base de un cuestionario aplicado de acuerdo a la variable de Calidad del Servicio que consta de 14 preguntas elaboradas a las 19 Mypes, se aplicó dicha encuesta a 384 usuarios a partir de las edades de 18 años a 45 años a más, entre varones y mujeres, para determinar la CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA SUCRE S.R.L. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021. La misma que han sido organizadas y tabuladas mediante tablas simples y interpretadas y analizadas. Cuyos resultados los presentamos con los siguientes resultados:

5.1.1 Datos Generales

Edad

Tabla 1. Edad de los encuestados

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
De 18 a 25 años	96	0.25	25.00%
De 26 a 35 años	96	0.25	25.00%
De 36 a 45 años	96	0.25	25.00%
De 46 a más	96	0.25	25.00%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia

Figura 1. Edad de los clientes encuestados.



FIGURA: Edad de los clientes

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos en la figura 1, podemos apreciar que, el 25% de los encuestados tienen edades de 18 a 25 años, así el 25% tienen edades de 26 a 35 años, también el 25% tienen edades de 36 a 45 años y finalmente el 25% tienen edades de 46 a más años.

Género

Tabla 2. Genero de los encuestados

Género	Cantidad	Porcentaje %
Femenino	192	50.00%
Masculino	192	50.00%
TOTAL	384	100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia

Figura 2. Género de los clientes

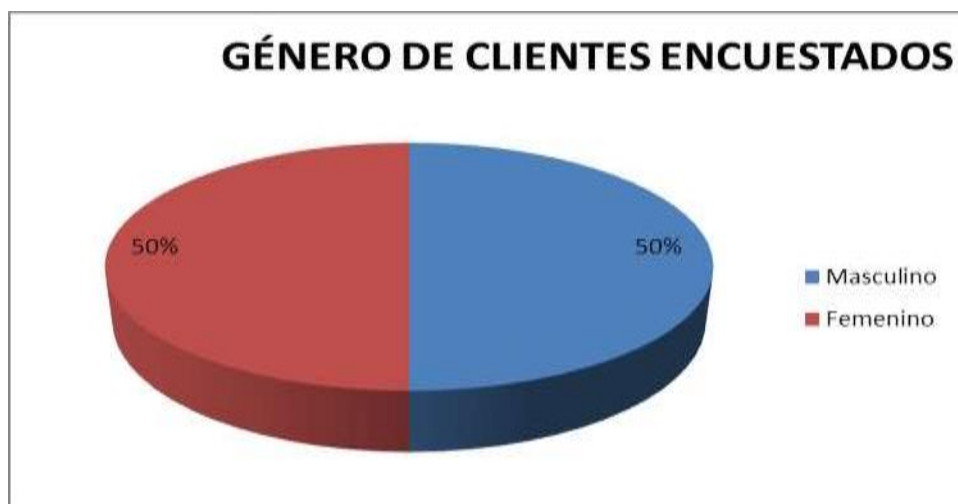


FIGURA 2. Genero de los clientes.

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la figura 2, de un total de 384 usuarios, el 50% (192) de los encuestados son del género femenino y el 50% (192) de los encuestados son del género masculino.

5.1.2. Preguntas referidas a la dimensión elementos tangibles

Tabla 3. ¿Los conductores y cobradores de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 tienen una apariencia limpia y presentable?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	239	0.62	62.24%
Casi nunca	67	0.17	17.45%
A veces	53	0.14	13.80%
Casi siempre	14	0.04	3.65%
Siempre	11	0.03	2.86%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 3.

Los conductores y cobradores de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 tienen una apariencia limpia y presentable.

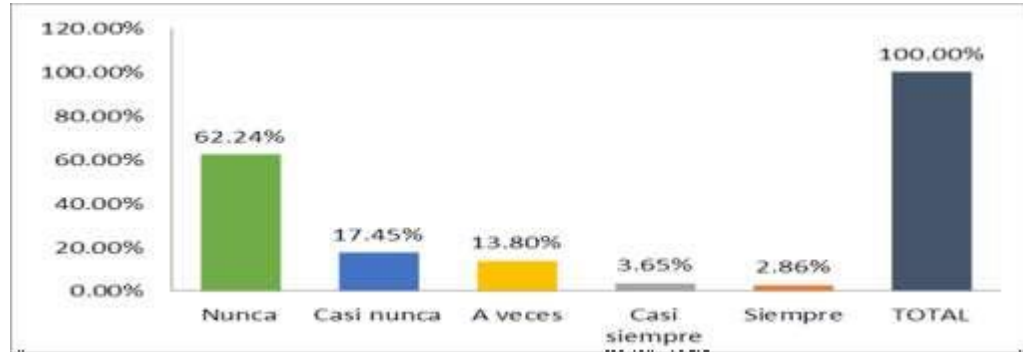


FIGURA 3. Los conductores y cobradores de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 tienen una apariencia limpia y presentable.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos como se muestra en la tabla 3, el 62.24% de clientes encuestados manifiestan **nunca**, el trabajador de las unidades del transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable, el 17.45% de clientes encuestados indicaron que casi **nunca**, el trabajador de las unidades del transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable, mientras que el 13.80% de clientes encuestados manifiestan **a veces**, el trabajador las unidades del transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable.

Tabla 4 ¿Las instalaciones físicas del transporte urbano de la ruta 7 (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	26	0.07	6.77%
Casi nunca	47	0.12	12.24%
A veces	151	0.39	39.32%
Casi siempre	98	0.26	25.52%
Siempre	62	0.16	16.15%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 4.

Las instalaciones físicas del transporte urbano de la ruta 7 (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas

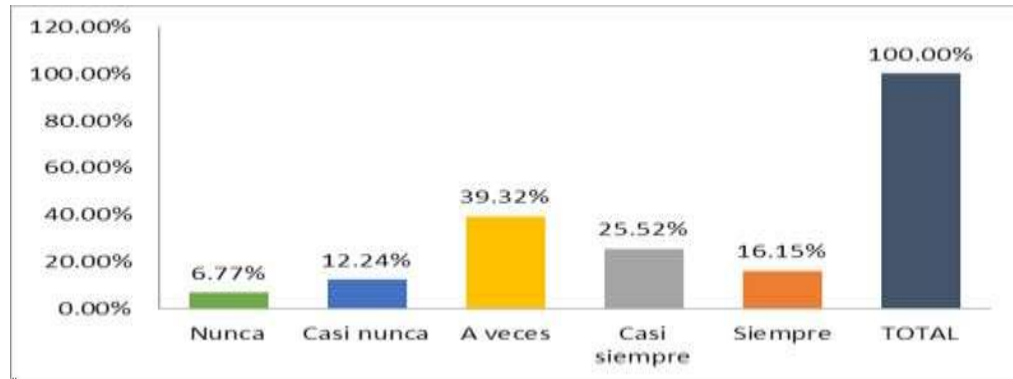


FIGURA 4. Las instalaciones físicas del transporte urbano de la ruta 7 (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos el 39.32% de clientes encuestados precisan que **a veces**, las instalaciones físicas del transporte público están bien conservadas, el 25.52% de clientes encuestados manifiestan que **casi siempre**, están bien conservadas las instalaciones físicas del transporte público, mientras que el 16.15% de clientes encuestados manifiestan que **siempre**, están bien conservadas las instalaciones físicas del transporte.

Tabla 5. ¿El conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks)?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	333	0.87	86.72%
Casi nunca	19	0.05	4.95%
A veces	16	0.04	4.17%
Casi siempre	11	0.03	2.86%
Siempre	5	0.01	1.30%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 5

El conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks)

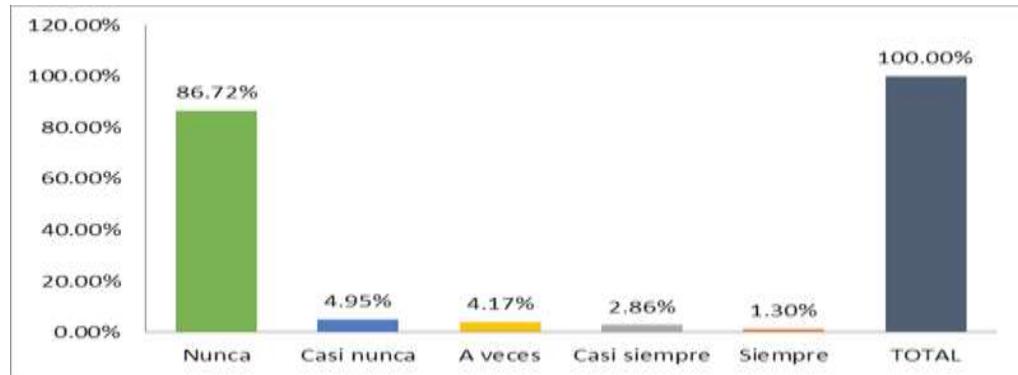


FIGURA 5. El conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks).

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 5, el 86.72% de encuestados mencionan que **nunca**, el conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks), el 4.95% de encuestados manifiestan que casi **nunca**, el conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks), mientras que el 4.17% de encuestados manifiestan que **a veces**, el conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks)

5.1.3. Preguntas referidas a la dimensión fiabilidad

Tabla 6. ¿Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 le inspiran confianza?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	39	0.10	10.16%
Casi nunca	20	0.05	5.21%
A veces	123	0.32	32.03%
Casi siempre	149	0.39	38.80%
Siempre	53	0.14	13.80%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 6

Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 le inspiran confianza

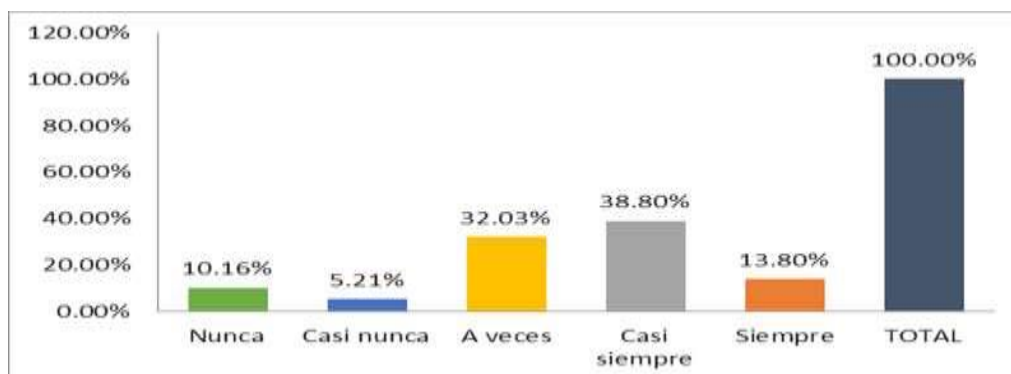


FIGURA 6. Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 le inspiran confianza.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 6, el 38.80% de clientes encuestadas mencionan **casi siempre**, los trabajadores del transporte urbano inspiran confianza, el 32.03% de clientes encuestadas manifiestan que **a veces**, los trabajadores del transporte urbano inspiran confianza, mientras que el 13.80% de clientes encuestadas manifiestan que **siempre**, los trabajadores del transporte urbano inspiran confianza.

Tabla 7. ¿Usted recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano de la ruta 7?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	50	0.13	13.02%
Casi nunca	20	0.05	5.21%
A veces	105	0.27	27.34%
Casi siempre	142	0.37	36.98%
Siempre	67	0.17	17.45%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 7

Usted recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano de la Ruta 7.

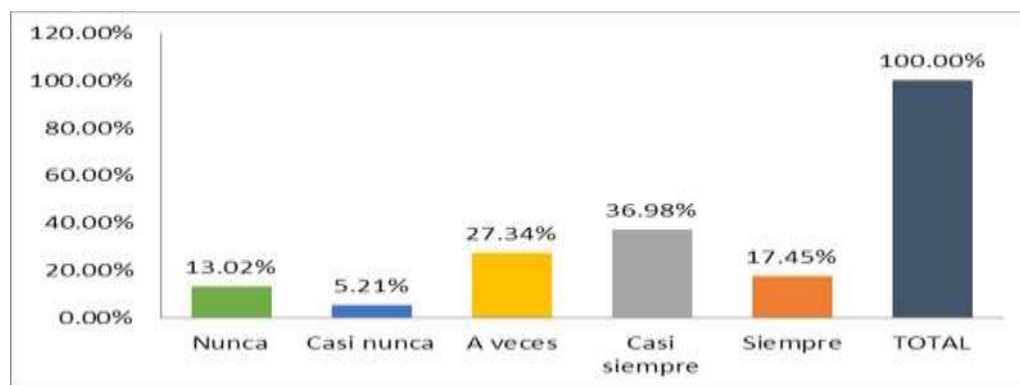


FIGURA 7. Usted recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 7, el 36.98% de clientes encuestadas mencionan **casi siempre**, recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano, el 27.34% de clientes encuestadas manifiestan que **a veces**, recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano, mientras que el 17.45% de clientes encuestadas manifiestan que **siempre**, recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano.

5.1.4. Preguntas referidas a la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 8. ¿El tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	60	0.16	15.63%
Casi nunca	18	0.05	4.69%
A veces	37	0.10	9.64%
Casi siempre	150	0.39	39.06%
Siempre	119	0.31	30.99%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 8

El tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino.

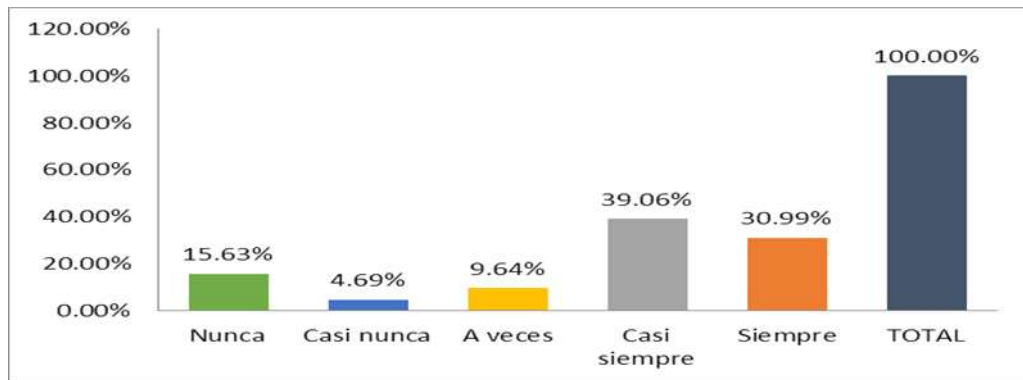


FIGURA 8. El tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 8, el 15.63% de clientes encuestadas mencionan que **nunca**, el tiempo establecido de las unidades de transporte le inspira confianza para llegar a su destino, el 39.06% de clientes encuestadas manifiestan **casi siempre**, el tiempo establecido de las unidades

de transporte le inspira confianza para llegar a su destino, mientras que el 30.99% de clientes encuestadas manifiestan que **siempre**, el tiempo establecido de las unidades de transporte le inspira confianza para llegar a su destino.

Tabla 9. ¿Es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	75	0.20	19.53%
Casi nunca	258	0.67	67.19%
A veces	25	0.07	6.51%
Casi siempre	15	0.04	3.91%
Siempre	11	0.03	2.86%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 9

Es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad.

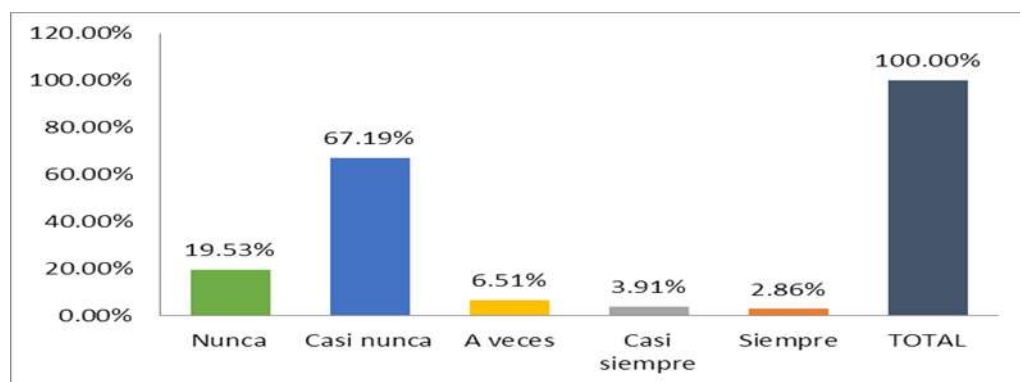


FIGURA 9. Es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 9, el 19.53% de clientes encuestadas mencionan **nunca**, es suficiente el número de

unidades del transporte urbano para cubrir la cobertura de toda la ciudad, el 67.19% de clientes encuestadas manifiestan **casi nunca**, es suficiente el número de unidades del transporte urbano para cubrir la cobertura de toda la ciudad, mientras que el 6.51 de clientes encuestadas manifiestan que **a veces**, es suficiente el número de unidades del transporte urbano para cubrir la cobertura de toda la ciudad.

Tabla 10. ¿Estás de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	265	0.69	69.01%
Casi nunca	64	0.17	16.67%
A veces	23	0.06	5.99%
Casi siempre	19	0.05	4.95%
Siempre	13	0.03	3.39%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 10

Estás de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid

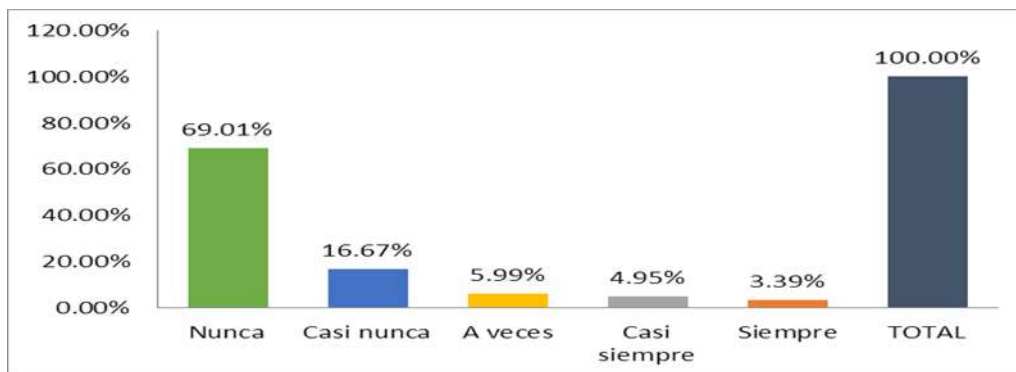


FIGURA 10. Estás de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 10, el 69.01% de clientes encuestadas mencionan **nunca**, están de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid 19, el 16.67% clientes encuestadas manifiestan **casi nunca**, Están de acuerdo con La tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid, mientras que el 5.99 de clientes encuestadas manifiestan que **a veces**, Están de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran durante la pandemia del Covid.

5.1.5. Preguntas referidas a la dimensión seguridad.

Tabla 11. ¿Los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestran conocimiento de los servicios que ofrece?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	59	0.15	15.36%
Casi nunca	41	0.11	10.68%
A veces	68	0.18	17.71%
Casi siempre	61	0.16	15.89%
Siempre	155	0.40	40.36%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 11

Los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestran conocimiento de los servicios que ofrece.

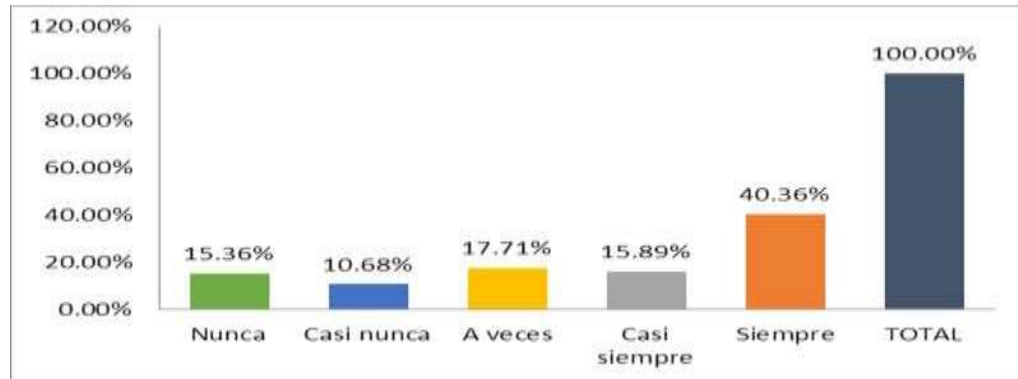


FIGURA 11. Los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestran conocimiento de los servicios que ofrece.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 11, el 17.71% de clientes encuestadas mencionan **a veces**, el trabajador de las unidades del transporte urbano muestran conocimiento de los servicios que ofrece, mientras que el 40.36% de clientes encuestadas manifiestan **siempre**, el trabajador de las unidades de transporte urbano muestran conocimiento de los servicios que ofrece.

Tabla 12. ¿Sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	162	0.42	42.19%
Casi nunca	139	0.36	36.20%
A veces	39	0.10	10.16%
Casi siempre	27	0.07	7.03%
Siempre	17	0.04	4.43%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 12

Sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7

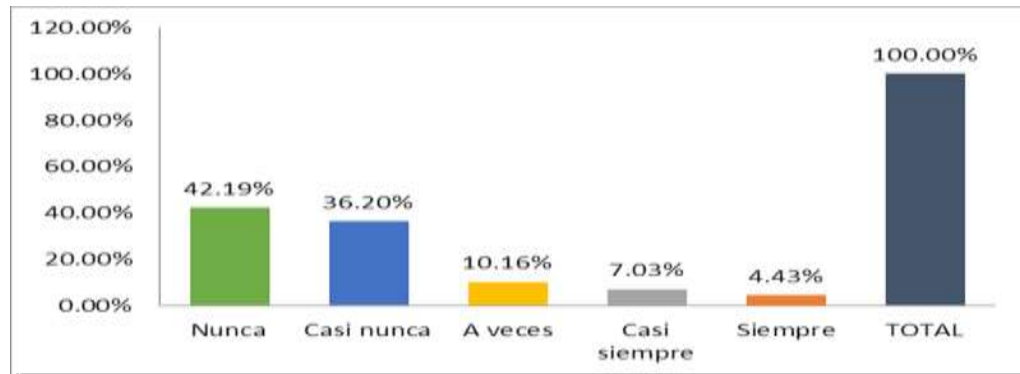


FIGURA 12. Sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7.
ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 12, el 42.19% de clientes encuestadas mencionan que **nunca**, sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano, el 36.20% de clientes encuestadas manifiestan casi siempre, sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano, mientras que el 10.16% de clientes encuestadas manifiestan a veces, sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte.

Tabla 13. Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc.?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	30	0.08	7.81%
Casi nunca	19	0.05	4.95%
A veces	89	0.23	23.18%
Casi siempre	56	0.15	14.58%
Siempre	190	0.49	49.48%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 13

Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc.

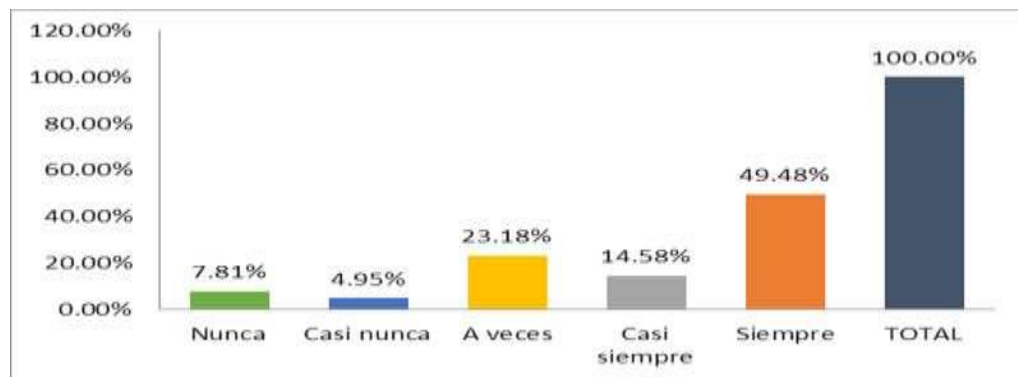


FIGURA 13. Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 13, el 23.18% de clientes encuestadas mencionan que **a veces**, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte, el 49.48% de clientes encuestadas manifiestan que **siempre**, los

trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte.

Tabla 14. ¿La accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial se cumplen?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	34	0.09	8.85%
Casi nunca	16	0.04	4.17%
A veces	66	0.17	17.19%
Casi siempre	71	0.18	18.49%
Siempre	197	0.51	51.30%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

5.1.6. Preguntas referidas a la dimensión empatía

Figura 14

La accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley N° 29973 preferencial se cumplen.

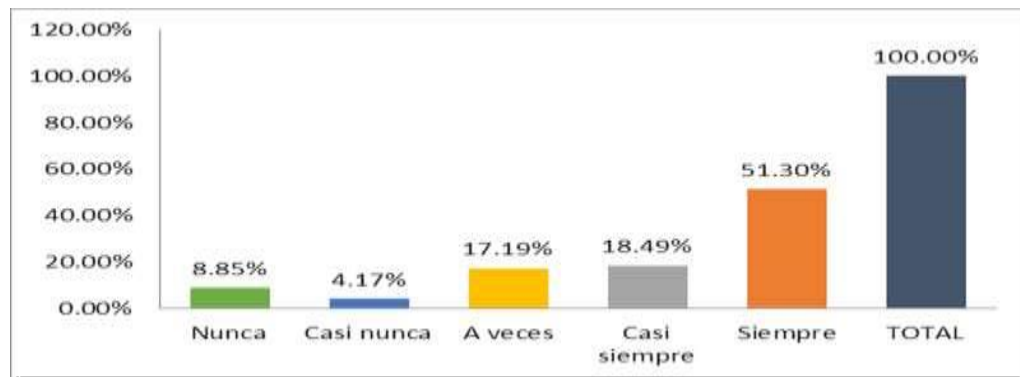


FIGURA 14. La accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley N° 29973 preferencial se cumplen.

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 14, el 17.19% de clientes encuestadas mencionan que **a veces**, la accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley N° 29973 preferencial se cumplen, mientras que el 51.30% de clientes encuestadas manifiestan **siempre**, la accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 29973 preferencial se cumplen.

Tabla 15. ¿Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	65	0.17	16.93%
Casi nunca	32	0.08	8.33%
A veces	151	0.39	39.32%
Casi siempre	59	0.15	15.36%
Siempre	77	0.20	20.05%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 15.

Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje.

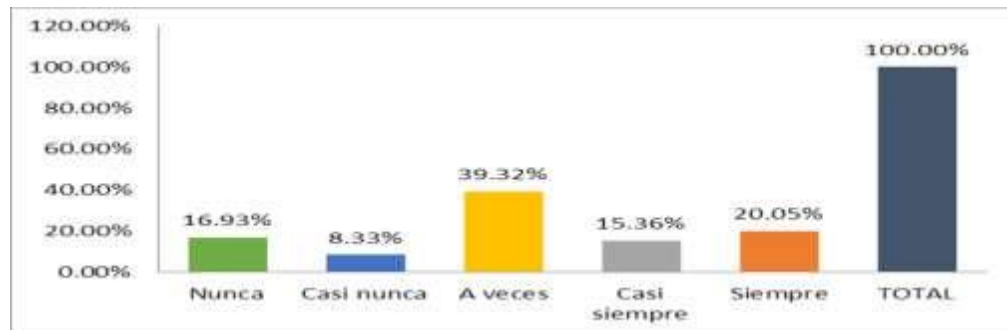


FIGURA 15. Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje.

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 13, el 16.93% de clientes encuestadas mencionan que **nunca**, Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje, el 39.32% de clientes encuestados manifiestan **a veces**, Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje, mientras que el 20.05% de

clientes encuestados manifiestan **siempre**, existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje.

Tabla 16. ¿Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía?

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	
		Decimales	Porcentaje %
Nunca	63	0.16	16.41%
Casi nunca	28	0.07	7.29%
A veces	244	0.64	63.54%
Casi siempre	22	0.06	5.73%
Siempre	27	0.07	7.03%
TOTAL	384		100.00%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ELABORACIÓN: Propia.

Figura 16

Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía.

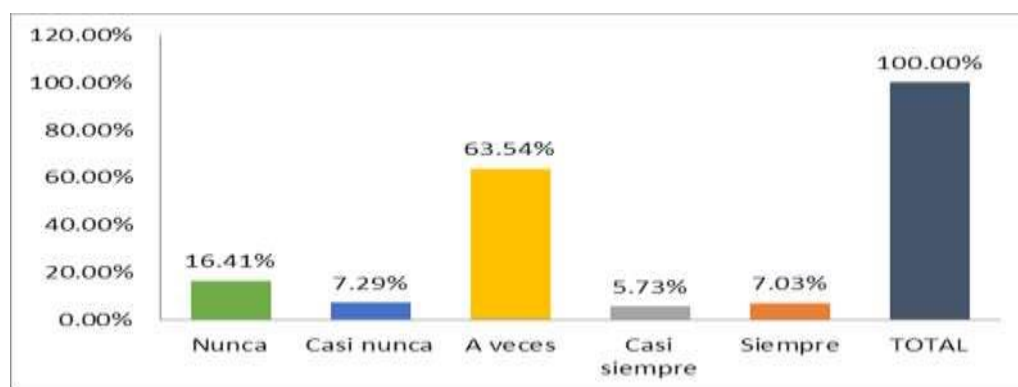


FIGURA 16. Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía.

ELABORACIÓN: Propia.

INTERPRETACIÓN: de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 14, el 16.41% de clientes encuestadas mencionan que **nunca**, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía, el 63.54% de clientes encuestados manifiestan **a veces**, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la

cortesía, mientras que el 7.03% de clientes encuestados manifiestan **siempre**, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía.

5.2 Análisis de los resultados

Respecto a los usuarios de las Mypes

En la tabla 1 una vez de aplicar las encuestas con respecto a las edades de los usuarios, el total de encuestados; corresponden al 25% entre las edades de 18 a 25 años de edad, entre las edades de 26 a 35 años corresponde al 25% entre las edades de 36 a 45 años corresponde al 25% de 18 a 46 años a más de igual forma corresponde al 25%.

En la tabla 2 una vez de aplicar las encuestas con respecto al género se muestra que ambos géneros del total de encuestados; son masculino que corresponde al 50% , de igual forma son femeninos que corresponde al 50%. Con un total de 384 usuarios encuestados que hacen uso del transporte urbano de pasajeros de la empresa SUCRE, de la ruta 7. Estos datos coincide con los resultados obtenidos por **Neyra Espinoza,(2019)** en su trabajo de investigación que lleva por título “La calidad del servicio del corredor azul y su relación con la satisfacción de sus usuarios de la avenida Arequipa en el 2019”. Universidad Tecnológica del Perú Este hecho estaría indicando que los clientes pertenecen al grupo de edades que hacen uso a diario de los transportes urbanos de pasajeros.

Según el objetivo específico 1:

En la tabla 3 una vez de aplicar las encuestas con respecto a los **elementos tangibles**, referido a la apariencia limpia y presentable, el total de los encuestados; el 62.24% manifiestan que nunca, el trabajador de las unidades del

transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable y el 13.80% de encuestados manifiestan a veces, el trabajador las unidades del transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable. Como se puede apreciar no se aplica una calidad del servicio en las unidades del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7. En este caso coinciden con **Castellón Lanuza (2016)**, quienes realizaron una investigación denominada “Plan de Mejora Continua para el Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público Colectivo Intermunicipal de la Ciudad Estelí, año 2015-2016” concluyeron que los elementos tangibles de la (apariencia limpia y agradable) para los usuarios no son atractivos y este influye que no hay una calidad del servicio.

En la tabla 4 una vez de aplicar las encuestas respecto a los **elementos tangibles**, referido a las instalaciones físicas de (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas el total de los encuestados; el 39.32% precisan que a veces, las instalaciones físicas del transporte público están bien conservadas, el 25.52% encuestados manifiestan que casi siempre, están bien conservadas las instalaciones físicas del transporte urbano, En este caso coinciden con Morocho Verdugo, (2019), quienes realizaron una investigación denominada “ La calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues- Ecuador” año 2019. Que las instalaciones físicas de (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) para los usuarios es un servicio regular, con algunas deficiencias que deberían ser mejoradas.

En la tabla 5 una vez de aplicar las encuestas respecto **a los elementos tangibles**, referido al Personal debidamente Identificados; el 86.72% encuestadas precisan que nunca, el conductor y cobrador de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 están adecuadamente identificados (uniformados o portan fotochecks, 4.17% encuestadas precisan que a veces el conductor y cobrador de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 están adecuadamente identificados (uniformados o portan fotochecks, En este caso coinciden con **Huamán Vega (2018)**, quienes realizaron una investigación denominada “Percepción de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector Transporte Públicos – Urbanos, Distrito de Ayacucho, 2018”. Los usuarios manifiestan nunca el trato y la apariencia física del conductor y cobrador no son los adecuados.

Según el objetivo específico 2:

En la tabla 6 una vez de aplicar las encuestas respecto a la **Fiabilidad**, referido a la **confianza**, el 38.80% de encuestados precisan casi siempre, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 inspiran confianza, el 32.03% de encuestadas precisan que a veces el 13.80% de encuestados manifiestan que siempre. En este caso no coinciden con **Heredia Bedoya, (2015)** quienes realizaron una investigación denominada “Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes” que no muestran una imagen de honestidad y confianza, mientras que nuestros resultados no son muy convincentes está claro que debería de mejorar en este indicador para que la empresa logre mejores resultados.

En la tabla 7 una vez de aplicar las encuestas respecto a **Fiabilidad**, referido al **buen trato**; el 36.98% de encuestadas precisan casi siempre, recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano, el 27.34% de encuestados precisan que a veces y el 17.45% de encuestados manifiestan que siempre. En este caso no coinciden con **Zapata Castro, (2018)** quienes realizaron una investigación denominada “Caracterización de la Calidad del Servicio y Liderazgo de la Empresa de Transporte y Servicios Generales el Candor E.R.L. En el Distrito de Sullana Año 2018” en esta dimensión no se logró la calidad de servicio en el buen trato.

Objetivo específico 3:

En la tabla 8 después de aplicar las encuestas respecto a la **capacidad de respuesta**, referido el tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino, el 15.36% encuestados precisan que nunca, el tiempo de recorrido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino, el 39.06 de encuestados precisan casi siempre el tiempo de recorrido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino, el 30.99% de encuestados precisan siempre el tiempo de recorrido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino. No coinciden Silva Gutiérrez, (2018) quienes realizaron una investigación denominada “Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente de la Empresa de Transportes de Pasajeros “Jorge Chávez” en la Provincia de

Talara, Año 2018” menciona en su resultados que en el tiempo de confianza de recorrido es totalmente adecuado que reciben los usuarios.

En la tabla 9 después de aplicar las encuestas respecto a la **capacidad de respuesta**, referido al número de unidades, es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad, el 19.53% de encuestados precisan que nunca, es suficiente el número de unidades que brindan el servicio para cubrir la cobertura de toda la ciudad, el 67.19% de encuestados precisan casi nunca es suficiente el número de unidades que brindan el servicio para cubrir la cobertura de toda la ciudad. No Coinciden Valdez M. Elsa (2018), en su tesis titulada “Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco” se necesita mejorara los resultados concernientes al tema de capacidad de respuesta para mejorar la calidad de servicio.

En la tabla 10 después de aplicar las encuestas respecto a la **capacidad de respuesta**, referido a la tarifa establecido, están de acuerdo con la tarifa con la tarifa establecido que brinda el transporte urbano durante la pandemia del Covid, el 69.01% de encuestados precisan que nunca, están de acuerdo con la tarifa y los servicios que brinda el transporte urbano durante la pandemia del Covid, el 16.67% de encuestados precisan casi nunca están de acuerdo con la tarifa y los servicios que brinda el transporte urbano durante la pandemia del Covid. Coinciden Castellón Lanuza (2016), en su tesis titulada “Plan de Mejora Continua para el Fortalecimiento de la Calidad del Servicio de Transporte Público Colectivo Intermunicipal de la Ciudad Estelí, año 2015-2016” se

menciona que no están de acuerdo de pagar más la tarifa de los transportes ya que ambos pagarían si hubiera una calidad de servicio, para esta necesitamos trabajar formar articulaciones con los gobiernos locales. Necesita mejorara los resultados concernientes al temo de capacidad de respuesta para mejorar la calidad de servicio.

Objetivo específico 4:

En la tabla 11 después de aplicar las encuestas respecto a la **seguridad**, referido **al conocimiento**, el trabajador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece, del total de encuestados; el 15.36% nunca, el trabajador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece, el 17.71% a veces el trabajador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece, el 40.36% el trabajador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece no coinciden con la tesis Modesto Andrés, (2017) “Calidad de Servicio y su Influencia con la Satisfacción de los Clientes de la Empresa de Transporte Terrestre de Pasajeros GM Internacional SAC- Huánuco, 2017” la seguridad de evaluación es muy alta en lo califica que los choferes y cobradores si muestran conocimiento de los servicios para la calidad de Servicio.

En la tabla 12 después de aplicar las encuestas respecto a la seguridad, referido a la agresión, sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7, del total de encuestados; el 42.19% de encuestados nunca, sufrió

alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7, el 36.20% de encuestados casi nunca sufrieron alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7, el 10.16% de encuestados a veces sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7, el 4.43% de encuestados siempre sufrieron alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7, no coinciden con el investigador **Torres Pérez, (2018)** “Servicio del transporte público de la ciudad de Puebla: propuesta de mejora de la calidad de vida de los usuarios en relación con su experiencia de viaje ” en este indicador se visualizan que los conductores y cobradores no son agresivos con los usuarios del transporte público pero no es mucho a la diferencia de quienes si recibieron maltrato de agresión.

En la tabla 13 después de aplicar las encuestas respecto a la **seguridad**, referido a la Prevención, que los trabajadores del transporte urbano ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: el uso de la mascarilla facial, la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc., del total de encuestados; el 23.18% de encuestados mencionan que nunca, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades,

brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte, el 49.48% de encuestadas manifiestan que siempre, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte. No coinciden con el **Valdez M. Elsa (2018)**, en su tesis menciona “Calidad en el servicio al cliente en el transporte público urbano en la provincia del Cusco” concerniente a la seguridad no están capacitados se necesita una mayor atención en las empresas de transporte urbano de pasajeros.

Objetivo específico 5:

En la tabla 14 después de aplicar las encuestas respecto a la **empatía**, referido a **la accesibilidad** que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial si cumplen, del total de encuestados; el 8.85% nunca, la accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial si cumplen, el 17.19% casi nunca la accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial si cumplen, el 51.30% siempre la accesibilidad que proporcionan

las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial si cumplen, coinciden con el investigador **Heredia Bedoya, (2015)**, en su tesis : “Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes” concerniente a la seguridad no están capacitados se necesita una mayor atención en las empresas de transporte urbano de pasajeros. El servicio que prestan los conductores frente a las personas con preferencia es bueno y siempre cumplen con las normas establecidas por el ministerio de transportes.

En la tabla 15 después de aplicar las encuestas respecto a la **empatía**, referido a **la comunicación**, existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje, del total de encuestados; el 16.93% nunca, existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje, el 39.32% a veces, existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje, el 20.05% siempre existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje, coinciden con el investigador **Segura L. Genaro (2015)**, en su tesis : “La calidad de servicio de transporte urbano en el tramo 2 de la línea 1 del metro de Lima y seguridad de las pertenencias de los usuarios de Lima Metropolitana”. En esta dimensión se puede mencionar que la calidad de información es baja, a veces es la percepción que los usuarios manifiestan.

En la tabla 16 después de aplicar las encuestas respecto a la **empatía**, referido a **la cortesía**, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 brindan cortesía del total de encuestados; el 16.41% nunca, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 brindan la cortesía, el 63.54% a veces, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 brindan cortesía, el 7.03% siempre los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 brindan cortesía, coinciden con el investigador **Castro Gutiérrez,(2014)**, en su tesis : “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en Ayacucho -2014” En esta dimensión se puede mencionar que la calidad servicio el trato con frecuencia a veces es cordial con los pasajeros de los transportes públicos.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

6.1.1. Según del Objetivo General:

Respecto a las características de la calidad del servicio que identifican los clientes en la empresa de transporte urbano de pasajeros es deficiente porque los choferes y cobradores presentan ciertas actitudes al brindar el servicio la cual ha generado que los clientes muestren desconformidad e insatisfacción por la atención que ofrece la empresa de la ruta 7

6.1.2. Según el objetivo específico 1, se describe que los elementos tangibles, de la calidad del servicio en el transporte urbano de la empresa SUCRE, la percepción que tuvieron los clientes determinan que los trabajadores no tienen una apariencia limpia y agradable, de la misma que las instalaciones físicas a veces están bien conservadas y lo que respecta a la identificación nunca el conductor y cobrador están adecuadamente uniformados y con sus respectivos fotochecks. En conclusión podemos mencionar que no se están cumpliendo con los parámetros y normas de tránsito por parte de los trabajadores, debe implementarse un plan financiero y buscar alianzas para trabajar en equipo y articular compromisos.

6.1.3. Según el objetivo específico 2, se describe que la fiabilidad se concluyó que casi siempre reciben un buen trato los clientes. En conclusión podemos mencionar que los trabajadores necesitan ser capacitados, para este debe implementarse un plan de selección de personal que cumplan los perfiles del buen trato con los clientes (valores).

6.1.4. Según el objetivo específico 3, referido a la capacidad de respuesta, del tiempo, se concluyó que casi siempre el tiempo de recorrido de las unidades de transporte le inspira confianza para llegar a su destino, de la misma manera, con lo que respecta al servicio casi nunca es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano para cubrir la cobertura de toda la ciudad y en lo que concierne a la tarifa y los servicios nunca están de acuerdo con el pasaje que pagan los pasajeros durante la pandemia del covid. En conclusión la percepción de los clientes a un se necesita implementar un plan de presupuesto, supervisión y aplicar métodos de tarifas zonificada.

6.1.5. Según el objetivo específico 4, referido a la seguridad, agresión se concluyó que casi siempre sufrieron alguna agresión de los trabajadores y concerniente si aplican los protocolos de prevención del covid 19 como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, el protector facial, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio del transporte que siempre cumplen con estas normas establecidas por el ministerio del transporte. En conclusión hay una aceptación por parte del cliente y cumplen con los protocolos de prevención para cuidar la salud de los clientes.

6.1.6. Según el objetivo específico 5, referido a la empatía, de la accesibilidad se concluyó que la percepción que tuvieron los clientes la accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley N° 27050 preferencial a veces

cumplen, lo que respecta a la cortesía mencionan que a veces cumplen. En conclusión la empresa debe capacitar sobre las normas de la protección a las personas con preferencia para evitar accidentes durante el viaje.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda a las Mypes del rubro transporte público tomar en cuenta los 5 indicadores de esta manera mantener a la vanguardia de modernizar y diversificar la calidad del servicio.

Implementación de un plan de selección de choferes y cobradores basándose bajo un perfil que reúna ciertos requisitos de competencias laborables y personales (valores).

Capacitar de manera permanente a los choferes y cobradores en atención al cliente, relaciones humanas y la ley orgánica de transporte y ordenamiento terrestre y seguridad vial.

Se le recomienda, realizar periódicamente encuestas a los clientes y choferes para determinar resultados para mejorar la calidad del servicio del transporte urbano de pasajeros del ruta 7.

Se recomienda a la gerencia motivar a sus trabajadores, mediante reconocimientos en el aniversario de la empresa, canastas navideñas y reuniones de compartir.

La empresa debe buscar alianzas para trabajar en equipo y articular compromiso con las Municipalidades y el área de tránsito. Esta oportuna implementación y compromiso lograra mejorar a largo plazo la calidad del servicio del transporte urbano de pasajeros de la ruta 7.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Propuesta de mejora

Betanco Maradiaga, J. A. (2015-2016). Menciona que la mejora continua es un proceso para lograr satisfacer al cliente aplicando estrategias aplicando ciertas ideas de ejecución para que las empresas puedan lograr sus metas a través de encuestas realizadas y tomar acciones al respecto.

Objetivos	Problema Encontrado	Causa	Solución de Mejora	Responsable
<p>Describir la calidad del servicio de los elementos tangibles en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •El 62.24% manifestaron que nunca, el trabajador de las unidades del transporte urbano tiene una apariencia limpia y agradable. •El 39.32% manifiestan que a veces, las instalaciones físicas del transporte público están bien conservadas. •El 86.72% manifestaron que nunca, el conductor y cobrador de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 están adecuadamente identificados (uniformados o portan fotochecks, 	<ul style="list-style-type: none"> •No cuentan con servicios básicos de ducha. •No cuentan con un plan mantenimiento de las unidades. •No cuentan con un plan de presupuesto de ingresos y gastos. 	<p>Implementar y potenciar un plan de financiero.</p> <p>La empresa de transporte urbano debería planificar un análisis de encuesta anualmente para evaluar si los clientes están satisfechos con la atención brindada.</p>	<p>La gerencia del transporte urbano de la ruta 7, la gerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de Huamanga, la Cámara de comercio, la Dirección del transporte policial y un mayor control por parte de los inspectores, quienes estarán ubicados en sitios estratégicos.</p>
<p>Describir la calidad del servicio de la Fiabilidad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •El 32.03% manifiestan a veces, los trabajadores del transporte urbano inspiran confianza; mientras que el 36.98% manifiestan casi siempre, recibe un buen trato de los choferes y cobradores. 	<ul style="list-style-type: none"> •Porque no hay un plan de capacitación y porque se cree que es un gasto inútil e Improductivo. 	<p>Implementar un plan de capacitaciones exhaustivas y bien implementadas en temas de relaciones humanas seguridad, motivación y desempeño laboral con el propósito de brindar un servicio de calidad a los clientes.</p>	<p>Articular trabajos en el sector de transporte público con otras instancias competitivas.</p>
<p>Describir la calidad del servicio de la capacidad de respuesta en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros; caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautistas, Ayacucho, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •El 67.19 manifiestan casi nunca, es suficiente el número de unidades del transporte urbano para cubrir la cobertura de toda la ciudad. •El 69.01% manifiestan que nunca, están de acuerdo con la tarifa y los servicios que brindan el transporte urbano durante la pandemia del Covid 19. 	<ul style="list-style-type: none"> •Porque creen que los costos son mayores que los beneficios. •Porque el número de clientes son menos de lo normal. 	<p>Implementar métodos de recolección de tarifa serán versátiles para prestar un servicio adecuado y Eficiente: tener capacidad de varios tiquetes, ser de bajo costo, de fácil utilización y recarga, posibilidad de tarifa basada en distancia u otra.</p>	<p>Debería contarse con un supervisor para dirigir, controlar y ejecutar los recursos administrativos, presupuestales y financieros para garantizar el normal funcionamiento de la misma, con política, estrategias, planes, y Programas, de conformidad con la normatividad vigente.</p>
<p>Describir la calidad del servicio de la seguridad en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L. Distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •El 23.18% de (89 usuarios) encuestadas mencionan que a veces, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid 19. 	<ul style="list-style-type: none"> •Porque no tienen cultura de prevención. 	<p>Implementar un plan de capacitación.</p>	<p>La gerencia debe gestionar a otras instancias para capacitar al personal de la empresa.</p>
<p>Describir la calidad del servicio de la empatía en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso Empresa Sucre S.R.L.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •El 39.32% manifiestan a veces, Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje. •El 63.54% manifiestan a veces, los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía. 	<ul style="list-style-type: none"> •Falta de Implementación de Pantallas que informen sobre los tiempos de espera, horarios de llegada y destino y paradas. •Falta de un plan de capacitación. 	<p>Desarrollar mecanismos de comunicación directos entre los transportistas, mediante la Dirección de Transporte y gobiernos locales.</p>	<p>La gerencia</p>

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acosta López, A. (2018). Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana. Surco-Lima.

Arias. F. (2012). Formulacion de Hipotesis.

Arias. F. (2012). Tipo y diseño de investigación. Emir Arismendi - Planificación de proyectos.

Betanco Maradiaga, J. A. (2015-2016). Plan de Mejora Continua para el Fortalecimiento en la Calidad del Servicio de Transporte Publico Colectivo Intamunicipal de la Ciudad Esteli, Año 2015-2016. Nicaragua-Managua.

Castellon Lanuza, B. X. (2016). Plan de mejora continua para el fortalecimiento en la calidad del servicio de transporte público colectivo intramunicipal de la ciudad Estelí, año 2015-2016. Nicaragua.

Castro Gutiérrez, I. H. (2014). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte urbano en ayacucho. Ayacucho-perú.

Chávez Montoya, C., Quezada Barreto, R & Tello Homa, D. (2017). Servicio al Cliente Interno . Boletín de lecturas Sociales y económicas -UCA-FCSE.

Crosby, (2014). Calidad Total: fuente de ventaja competitiva. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante. the SERVQUAL dimensions. Journal of Retailing, 65, 33-55.

Delgado Martínez, H. (s.f.). Estudio de la calidad de servicio de transporte urbano en CD. Guzman, Jalisco desde la percepción del usuario. Congreso Internacional de Investigación en Ciencias de la administración, (pág. 67). Ciudad Guzmán, Jalisco. Mexico.

Escorza, A.M. (2016), Micro y pequeñas empresas (Mype) oportunidad de crecimiento
Lima, Peru: Edigarber Ediciones.

Estela Raffino, M. (2020), Gestión de Calidad. 23 de julio de 2020, (pág. 23 de julio de
2020). Argentina.

Fernández, J. (2016). Administracion de la Calidad Total. Administracion de las
Operaciones, 4.

Figueroa Valls, W. (2017). Calidad del Servicio. Manabí-Ecuador: Mar abierto.

Heredia Bedoya, J. K. (2015). Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte
público tipo bus integrando variables latentes. Medellín, Colombia.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).
Metodología de la investigación(Sexta edición ed.). España: MCGRAW-HILL

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. 5ta
Edición. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Huamán Vega K. (2018). Percepción de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los
Usuarios de las Micro y Pequeñas Empresas en el Sector de Transporte Públicos –
Urbanos, Distrito de Ayacucho, 2018.

Jara risco, M. y. (2015). El servicio público urbano de personas, libre mercado y
regulacion. Circulo de derecho administrativo, 314.

Masaaki, I. (2001). Kaizen. La calve de la ventaja competitiva japonesa. (A.
Vasseur, Trad.) México: Compañía Editorial Continental.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring
consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Modesto Andres, D. Y. (2017). Calidad de Servicio y su Influencia con la Satisfacción de los Clientes de la Empresa de Transporte Terrestre de Pasajeros GM Internacional SAC- Huanuco, 2017. Huanuco -Peru.

Morán Villafuerte, G. (2016). Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario. Esmeraldas –Ecuador.

Morocho Verdugo, A. S. (2019). La calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Azogues. Cuenca-Ecuador.

Neyra Espinoza, L. F. (2019). “La calidad del servicio del corredor azul y su relación con la satisfacción de sus usuarios de la avenida Arequipa en el 2019”. Lima- Perú.

Quiróga Maldonado, D. E. (2014). La Calidad de Servicio para la conquista del Cliente. San Marcos.

Rodríguez Ruiz, J. R. (2018). La Acreditación Como Cambio Organizacional. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Sánchez, B. (2015). Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Lima: Diario el Peruano.

Segura L. Genaro (2015). La Calidad de Servicio de Transporte urbano en el Tramo 2 de la Línea 1 del metro de Lima y la Seguridad de las Pertenencias de los Usuarios de Lima Metropolitana. Perú.

Silva Gutierrez, I. M. (2018). Características de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente de la Empresa de Transporte de Pasajeros "Jorge Chavez" en la Provincia de Talara, Año 2018. Sullana-Piura.

Silva Morales, N. A. (2017). Calidad de Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Cuenca. Cuenca-Ecuador.

Torres Pérez, A. P. (2018). Servicio del transporte público de la ciudad de Puebla: propuesta de mejora de la calidad de vida de los usuarios en relación con su experiencia de viaje. Puebla, Pue.

Valdez M. Elsa (2018). Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Público Urbano en la Provincia del Cusco. Perú.

Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium, 57.

Zapata Castro, F. I. (2018). Caracterización de la Calidad del Servicio y Liderazgo de la empresa de transporte y Servicios Generales el Condor EIRL en el Distrito de Sullana Año 2018. Sullana-Peru.

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de actividades

N°	Actividades	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
		Año 2021															
		TALLER DE TESIS															
		febrero				Marzo				Abril				Mayo			
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Presentación del tema y Matriz de Consistencia.	X															
2	Caracterización del problema, Enunciado del problema, objetivos y justificación.		X														
3	Marco teórico y conceptual, Metodología e introducción.			X													
4	Proyecto de investigación.				X												
5	Instrumentos de recolección de Información.					X											
6	Resultados de la validación de Instrumentos.						X										
7	Recolección de información.							X									
8	Organización de resultados en cuadro y gráficos.								X								
9	Revisión de literatura y redacción de análisis de resultados.									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Presentación de la propuesta de Informe final y artículo científico.											X					
12	Redacción del informe final												x				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															x	

Anexo 02: presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)	13.00	3	39.00
• Impresiones	0.10	220	22.00
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	01	12.00
• Lapiceros	3.00	3	3.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	30.00	08	30.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			206.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			



Anexo 03: Encuesta

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones: Estimado usuario, la presente encuesta es parte de una investigación: cuyo título es **CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS: CASO EMPRESA SUCRE S.R.L. DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2021** La información que nos proporcione será utilizada para fines de la investigación. Le solicitamos su cooperación y apoyo contestando las preguntas que se indica, marcando con un aspa (X) la respuesta que Ud.

Considera conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad: 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-A MAS ()

Sexo: Femenino () Masculino ()

CALIDAD DE SERVICIO					
ELEMENTOS TANGIBLES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Apariencia del personal					
1. ¿los conducteros y cobradores de las unidades del transporte urbano de la ruta 7 tienen una apariencia limpia y presentable?					
Instalaciones físicas					
2. ¿Las instalaciones físicas del transporte urbano de la ruta 7 (los asientos, las ventanas, los pasamanos, la puerta, etc.) están bien conservadas?					
Personal debidamente Identificados					
3. ¿El conductor y cobrador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 están debidamente identificados (uniformados o portan fotochecks)?					
FIABILIDAD					
Confianza					
4. ¿Los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza?					
Buen trato					
5. ¿Usted recibe un buen trato de los choferes y cobradores del transporte urbano de la ruta 7?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Tiempo					
6. ¿El tiempo establecido de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 le inspira confianza para llegar a su destino?					
Número de unidades					

7. ¿Es suficiente el número de unidades que brindan el servicio del transporte urbano de la ruta 7 para cubrir la cobertura de toda la ciudad?					
8. ¿Estás de acuerdo con la tarifa establecido que las unidades transporte urbano de la ruta 7 cobran duran la pandemia del Covid?					
SEGURIDAD					
Conocimiento					
9. ¿El trabajador de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 muestra preparación y conocimiento de los servicios que ofrece?					
Agresión					
10. ¿Sufrió alguna agresión de los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7?					
Prevención					
11. ¿los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 aplican los protocolos de prevención del covid como: la señalización de los asientos, utilizan mascarilla correctamente, limpieza y desinfección frecuente de las unidades de transporte, presentan una adecuada ventilación de las unidades, brinda servicio solamente a los usuarios que utilizan mascarilla de protección, el cobrador desinfecta después de cada servicio de transporte etc.?					
EMPATÍA					
Accesibilidad					
12. ¿La accesibilidad que proporcionan las unidades de transporte urbano de la ruta 7 para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados de acuerdo a ley 27050 preferencial se cumplen?					
Comunicación					
13. ¿Existe una información de los trabajadores de las unidades de transporte urbano de la ruta 7 sobre las paradas, horarios y rutas de viaje?					
Cortesía					
14. ¿los trabajadores del transporte urbano de la ruta 7 practican la cortesía?					

Gracias

Anexo 4: Constancia de validación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Lic. Somnial Gil Galindo, Maricela

1.2. Grado Académico: UNIVERSITARIO

1.3. Profesión: Lic. Administración

1.4. Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Huamanga

1.5. Cargo que desempeña: Responsable del Proyecto "Personas con Vulnerabilidad"

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Méndez Gambini Diana Ermelinda

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:


Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Complementariedad							
1	✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Compromiso							
4	✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Comunicación							
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Confianza							
8	✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		

10	x		x		✓		/
Dimensión 5: Coordinación							
8	x		x		✓		
9	x		✓		x		
10	x		✓		✓		

Otras observaciones generales:

EXISTE Relación con sus DIMENSIONES a LUVAZ con sus indicadores
 lo unico que se le puede cambiar la pregunta 14
 de la Variable Empatía (practicar por la inducción) se le
 pide a la familia asegurar protector facial de la
 pregunta 11 de la Variable SEGURIDAD.


 Lic. Ada Marcela Anista Gil Galindo
 Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 28204133

- Nota:** se adjunta:
- Matriz de operación de las variables.
 - Matriz de consistencia
 - Cuestionario

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **ALFREDO CARRASCO, ANDRÉS**
 1.2. Grado Académico: **UNIVERSITARIO ADMINISTRADOR**
 1.3. Profesión: **ADMINISTRADOR**
 1.4. Institución donde labora: **Municipalidad Provincial de Huancayo**
 1.5. Cargo que desempeña: **Responsable de Modernización**
 1.6. Denominación del instrumento: **Cuestionario**
 1.7. Autor del instrumento: **Méndez Gambini Diana Ermelinda**
 1.8. Carrera: **Administración**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Complementariedad							
1	X		X		✓		
2	X		✓		✓		
3	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Compromiso							
4	X		✓		✓		
5	X		✓		✓		
6	✓		✓		✓		
7			✓		✓		
Dimensión 3: Comunicación							
8	X		X		✓		
9	✓		✓		✓		
10	✓		X		✓		
Dimensión 4: Confianza							
8	✓		✓		✓		
9	✓		X		✓		

10	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Coordinación						
8	✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓	
10	✓		✓		✓	

Otras observaciones generales:

LAS OBSERVACIONES A CONSIDERAR EN SU ENCUESTA ES:
 ALCANZO DE LAS UNIDADES, FRECUENCIA Y PUNTOS
 ESTRATEGIAS DE ZONA SE LE PIDE A LA TESIS
 CONCORDAR EN SUS PLANEOS PARA UNA MEJOR RECALIBRACION
 DE INFORMACION PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.

[Firma manuscrita]

Firma
 PABON AVILES CARRASCO
 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 28205089
 CLAB: 005374

- Nota:** se adjunta:
- Matriz de operación de las variables.
 - Matriz de consistencia
 - Cuestionario

Anexo 5: Consentimiento informado.

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula _____
_____ y es dirigido por _____
_____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: _____
_____. Para ello,
se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de
su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y
anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le
genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la
investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de
_____. Si desea, también podrá escribir al correo
para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos,
puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad
Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

Anexo 6: Carta de presentación.



Anexo 7: Evidencias fotográficas

FOTO N° 01: Se aprecia las unidades de transporte público de pasajeros de la ruta 7 en la Ciudad de Ayacucho, 2021.





Anexo 8. Turnitin

