

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS**  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES



**TESIS**

**“CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO  
URBANO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO 2019”**

**PRESENTADO POR:**

Bach. LAGOS CCOYLLO, DIEGO JESÚS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**ASESOR:**

MG. OROPEZA GONZÁLEZ, Joaquín Antonio

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3738-519X>

Carné de Extranjería: 002589403

LIMA – PERÚ

2021

**DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida, salud, a mis abuelitos Vidal y Clara que me iluminan desde el cielo, a mis hermanos Cristian y Mayda. Pero sobre todo especialmente a mi queridísima Madre Gloria, que siempre estuvo conmigo apoyándome en las buenas y malas.

### **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor Mg. Oropeza González, Joaquín Antonio: Por su paciencia, dedicación y quien con su amplio conocimiento me ha sabido orientar en la elaboración y culminación de la presente tesis. A mis docentes de la Universidad: Por su enseñanza y dedicación, en hacer de mi un profesional.

## **PRESENTACIÓN**

La tesis titulada “Calidad de Servicio de Transporte Público Urbano en la ciudad de Ayacucho 2019” nace a partir de a falta de conocimiento científico que demuestre la experiencia que cursa el usuario durante el tiempo que se transporta en servicios públicos hasta su punto de llegada, como por ejemplo la calidad del vehículo, el ruido que hace el cobrador, la conducción aparatosa que realiza el conductor mientras intenta ganar una carrera, etc. Denotado año tras año, que en su conjunto evidencian que las empresas de transporte público no tienen intenciones de mejorar su calidad de servicio, sin embargo, la falta de investigación acerca del tema en el ámbito regional, motiva la pregunta: ¿Cómo es la calidad de servicio que vienen ofreciendo las empresas de transporte público en la Ciudad de Ayacucho, 2019? Resolviendo la incógnita, mejorará el desconocimiento que tienen los administrativos de dichas empresas, para mejorar su toma de decisiones en mejora del servicio que otorgan, así mismo beneficia indirectamente a la población ayacuchana que usa este servicio para transportarse.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE .....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xi</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. Planteamiento del problema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Hipótesis de la investigación .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Variables, dimensiones e indicadores .....</b>	<b>16</b>
<b>1.6. Justificación del estudio .....</b>	<b>18</b>
<b>1.7. Antecedentes nacionales e internacionales .....</b>	<b>18</b>
<b>1.8. Marco teórico .....</b>	<b>24</b>
<b>1.9. Definición de términos básicos. ....</b>	<b>30</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>32</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2. Población y muestra .....</b>	<b>33</b>
<b>2.3. Técnicas para la recolección de datos .....</b>	<b>35</b>

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos .....	35
2.5. Procesamiento y análisis de datos .....	36
2.6. Aspectos éticos .....	36
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>37</b>
3.1. Resultados descriptivos .....	37
3.2. Prueba de normalidad.....	45
3.3. Contrastación de hipótesis .....	45
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>46</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	58
<b>Anexo 1. Matriz de consistencia .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>60</b>
<b>Anexo 3. Base de datos .....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo 4. Evidencia de similitud digital .....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio.....</b>	<b>76</b>

**Índice de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de la Variable: Calidad de servicio .....	17
Tabla 2 Prueba de confiabilidad alfa de Crombach .....	36
Tabla 3 Calidad de servicio.....	37
Tabla 4 Elementos tangibles .....	38
Tabla 5 Fidelización.....	39
Tabla 6 Capacidad de respuesta .....	40
Tabla 7 Seguridad .....	41
Tabla 8 Empatía .....	42

**Índice de figuras**

Figura 1 Calidad de servicio .....	37
Figura 2 Elementos tangibles .....	38
Figura 3 Fidelización.....	39
Figura 4 Capacidad de respuesta.....	40
Figura 5 Seguridad .....	42
Figura 6 Empatía.....	43

## RESUMEN

El presente estudio denominado: “Calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019”. La investigación surgió a raíz de la observación del servicio que vienen ofreciendo las empresas de transporte público. La investigación tuvo como objetivo describir la calidad de servicios de transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho, 2019. Lo cual se basó en una metodología de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, tipo básica. La muestra de estudio estuvo conformada por 384 usuarios de la ciudad de Ayacucho. Para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta siendo así el instrumento cuestionario de escala tipo Likert, estuvo conformado por 22 ítems.

Los resultados obtenidos del análisis descriptivo muestran que la calidad de servicio que ofrecen las empresas de transporte público de la ciudad de Ayacucho es regular en un 52.9% y el 31% de los usuarios considera como mala. Dichas percepciones se encuentran en un intervalo aproximando de la población [47.8% – 57.8%], [26.5% – 35.8%] respectivamente.

Palabra clave: Calidad, servicio, usuario, transporte.

## ABSTRACT

The present study called: “Quality of urban public transport service in the city of Ayacucho, 2019”. The investigation arose as a result of the observation of the service that public transport companies have been offering. The research aimed to describe the quality of urban public transport services in the City of Ayacucho, 2019. Which was based on a methodology of quantitative approach, descriptive level, non-experimental design - transversal, basic type. The study sample was made up of 384 users from the city of Ayacucho. To collect the data, the survey was used as a technique, thus being the Likert-type questionnaire instrument, it was made up of 22 items.

The results obtained from the descriptive analysis show that the quality of service offered by public transport companies in the city of Ayacucho is regular at 52.9% and 31% of users consider it as bad. These perceptions are in an approximate range of the population [47.8% - 57.8%], [26.5% - 35.8%] respectively.

Keyword: Quality, service, user, transport.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy por hoy la calidad de servicios viene a ser un tema de vital importancia, y más aún en el sector de transporte público urbano, dado que es muy común su uso por parte de la población, además de las continuas muestras de insatisfacción por parte de los mismos.

Si bien, en la actualidad, y con el avance de la tecnología se han ido mejorando de alguna manera los vehículos, no obstante, siguen persistiendo los problemas en cuanto a la atención de los trabajadores hacia los usuarios.

La importancia de este estudio se basa en que a través de su desarrollo los principales beneficiarios serán las unidades de transportes público urbano, los mismos que al conocer sus posibles deficiencias podrán establecer una serie de mecanismos de mejora, contribuyendo sin duda en la satisfacción de los usuarios continuos.

Orientado a ello, la metodología planteada fue de nivel descriptivo, tipo básica y diseño no experimental, donde la muestra se encontró integrada por usuarios de transporte público urbano de la Ciudad de Ayacucho, 2019. El instrumento de recolección que se empleará será un cuestionario con el modelo SERVQUAL, compuesto por 22 ítems estructurados.

Para una mejor comprensión respecto al contenido de la presente, se estructuró de la siguiente manera:

El capítulo I. introducción, muestra aspectos importantes como: la realidad problemática, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos de la investigación, variables, dimensiones e indicadores, justificación, trabajos previos y las teorías relacionadas.

El capítulo II. Método, contiene la descripción metodológica al que se ciñe el presente trabajo de investigación por lo que se encuentra el tipo y diseño de la investigación, población y muestra de estudio, técnica de recolección de datos, validez y confiabilidad de los cuestionarios, procesamiento de datos recolectados tras la encuesta y los aspectos éticos en los que se alinea el estudio.

El Capítulo III. Señala los resultados cuantitativos a partir de la descripción de datos (resultados de la encuesta en tablas y figuras), prueba de normalidad, como también la contrastación de hipótesis.

El capítulo IV. Se evidencia la discusión de resultados tanto descriptivos y estadísticos obtenidos en contraste con los antecedentes para indicar si éstos fueron similares o no.

El capítulo V. contiene las conclusiones finales de la investigación o aporte al conocimiento.

El capítulo VI. Contempla las recomendaciones surgidas de las conclusiones y resultados obtenidos, las cuales están dirigidas a los responsables de estas empresas de transporte público urbano de la ciudad de Ayacucho a fin de superar las deficiencias encontradas.

Las páginas finales corresponden a las referencias bibliográficas y los anexos del estudio.

### **1.1. Realidad problemática**

Hoy por hoy la calidad de servicios viene a ser un tema de vital importancia, y más aún en el sector de transporte público urbano, dado que es muy común su uso por parte de la población, además de las continuas muestras de insatisfacción por parte de los mismos.

Si bien, en la actualidad, y con el avance de la tecnología se han ido mejorando de alguna manera los vehículos, no obstante, siguen persistiendo los problemas en cuanto a la atención de los trabajadores hacia los usuarios.

A través de la observación se ha podido conocer el incremento del parque automotor en la Ciudad de Ayacucho ha ido incrementándose debido al crecimiento poblacional, lo cual sin duda ha venido generando un mayor caos vehicular, generalmente de horas punta por las diferentes zonas de la Ciudad. Dicho aspecto sumado al trato brindado por los trabajadores de las unidades vehiculares ha generado la molestia y descontento de los usuarios, que continuamente se quejan de que, no se les brinda un atención adecuada, no respetan los horarios, no muestran interés por la integridad de los trabajadores, muestra una actitud poco amable, no presentan disposición para brindar ayuda, tratan de mala forma a los pasajeros, ya que continúan subiendo a personas, sabiendo que superan el aforo establecido, entre demás aspectos.

Si bien el transporte público urbano resulta ser una necesidad para la población, resulta de mucha importancia también que las unidades en circulación brinden una adecuada atención de calidad a los usuarios. Pues de lo contrario es muy probable que el nivel de insatisfacción se vea incrementada

Por lo cual resulta de mucha importancia realizar el presente estudio que tiene como finalidad describir la calidad de servicios de transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo es la calidad de servicios de transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

1. ¿Cómo son los elementos tangibles en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?
2. ¿Cómo es la fiabilidad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?
3. ¿Cómo es la capacidad de respuesta en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?
4. ¿Cómo es la seguridad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?
5. ¿Cómo es la empatía en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?

## **1.3. Hipótesis de la investigación**

De acuerdo a la naturaleza del estudio, la investigación no requerirá del planteamiento de una hipótesis, lo cual se encontró sustentado por lo expuesto por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Describir la calidad de servicios de transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos.**

1. Caracterizar a los elementos tangibles en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.
2. Caracterizar la fiabilidad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.
3. Caracterizar la capacidad de respuesta en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.
4. Caracterizar la seguridad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.
5. Caracterizar la empatía en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.

## **1.5. Variables, dimensiones e indicadores**

### **1.5.1. Definición conceptual de la variable calidad de servicio.**

De acuerdo con lo expuesto por Ruiz & Grande (2006), considera que la calidad de servicio se encuentra referido a:

Las percepciones de los consumidores de la calidad del servicio prestado por una organización pueden repercutir sobre otras conductas posconsumo tales como la satisfacción, las reclamaciones, la comunicación boca a oído o la lealtad; así mismo puede impactar en la imagen de la organización, con o sin ánimo de lucro, consideran cada vez necesario evaluar el nivel de calidad percibida de los servicios que

prestan antes de tomar cualquier decisión relacionado con la comercialización, gestión o diseño. (p.53)

Tabla 1.  
*Operacionalización de la Variable: Calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Estado del vehículo	1-7	1 =totalmente desacuerdo, 2= desacuerdo, 3 = ni desacuerdo y acuerdo, 4 = acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo	Mala Regular Buena
	Limpieza al interior del vehículo			
	Condición de puertas y ventanas			
	Comodidad de asientos			
	Personal con apariencia impecable			
	Sistema de cobro de pasaje			
	Disponibilidad de asientos al subir			
<b>Fiabilidad</b>	Interés sincero del personal en resolver los problemas del usuario.	8-13	1 =totalmente desacuerdo, 2= desacuerdo, 3 = ni desacuerdo y acuerdo, 4 = acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo	Mala Regular Buena
	El personal siempre esta disponible en la atención de consultas de los clientes			
	Información de la ruta			
	Cordialidad en la atención hacia el usuario			
	El personal infunde confianza en los clientes			
	Esmero del personal en el logro de un servicio con el mínimo de errores			
<b>Capacidad de respuesta</b>	Rapidez en solución de averías técnicas durante el viaje	14-16	1 =totalmente desacuerdo, 2= desacuerdo, 3 = ni desacuerdo y acuerdo, 4 = acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo	Mala Regular Buena
	Información previa de cobro de pasajes			
	Rapidez al querer bajar de la unidad.			
<b>Seguridad</b>	Confianza	17-20	1 =totalmente desacuerdo, 2= desacuerdo, 3 = ni desacuerdo y acuerdo, 4 = acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo	Mala Regular Buena
	Seguridad en el recorrido			
	Actitud amable			
	Personal capacitado			
<b>Empatía</b>	Atención personalizada	21-25	1 =totalmente desacuerdo, 2= desacuerdo, 3 = ni desacuerdo y acuerdo, 4 = acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo	Mala Regular Buena
	Suficientes unidades vehiculares			
	Trato igualitario			
	Intereses de sus clientes			
	Compensación de necesidades			

## **1.6. Justificación del estudio**

El desarrollo del presente estudio será de gran relevancia dado que trata una problemática continua, con respecto a la calidad de servicio de transporte público, y más aún al ser un tema no muy abordado en dicho sector a nivel local. Es factible mencionar que, al recurrir a diversas teorías ya existentes, le brindarán un mayor soporte teórico científico, contribuyendo de esa manera en la reducción de vacíos existentes respecto al tema.

Sin duda el estudio será de gran importancia, dado que las unidades de transporte en la Ciudad Ayacucho serán las principales beneficiarias, ya que, al conocer su situación actual, en un futuro podrán establecer una serie de mecanismos de mejora; con el cual de manera indirecta se verán también beneficiados la población.

## **1.7. Antecedentes nacionales e internacionales**

Morocho Verdugo, Alfredo Santiago y Rodríguez Huerta, Jonnathan Fabricio (2019) *“La calidad del servicio de transporte público urbano en la Ciudad de Azogues”* tesis realizada en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca; donde se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo, teniendo como muestra de estudio a 379 usuarios de transporte de 41 unidades que constituyen el parque automotor que otorga este servicio. Es preciso mencionar que la recolección de los datos se llevó a cabo por medio de un cuestionario y una ficha técnica. Los autores llegaron a la conclusión que, existen deficiencias en el estado de los vehículos, así lo reportan el 17% de encuestados, en tanto que la evaluación técnica reporta un 29% de dificultad detectada. De igual forma en atención al cliente la dificultad reportada en las encuestas se ubica en un 90% en la falta de información en el interior del bus, esto coincide con la

valorización realizada mediante la ficha técnica que demuestra un 50% de deficiencia encontrada en este componente. Finalmente, otro aspecto a ser considerado es el problema que existe para el acceso a las unidades de transporte, en el que las encuestas detectaron este problema en un 92% de encuestados y la ficha técnica determinó que este es un problema que abarca al 100% de unidades de transporte público.

Moran Villafuerte, Gabriel (2016) *“Análisis a la Calidad del Servicio de Transporte Urbano de Buses en la Ciudad de Esmeraldas desde la Óptica del Usuario”*, realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo, para llegar a cabo la recolección de datos se aplicó un cuestionario a 407 usuarios del servicio de transporte urbano. Se llegó a la conclusión que, que los principales problemas que repercuten al momento de brindar el servicio son: la falta de peritos por parte de la autoridad municipal para dar soluciones en los aspectos operativos; por otro lado hay una pobre comunicación entre las organizaciones y el Municipio de Esmeraldas como ente que maneja esa competencia; no existe una adecuada señalización de las paradas, lo que dificulta educar tanto a choferes como a usuarios; la falta de cultura y educación de choferes, oficiales y del mismo usuario, quienes constantemente se maltratan entre sí; y, no cuentan con los recursos para cambiar las unidades en mal estado.

Patzi Cruz, Miriam Gloria (2017) *“Sostenibilidad financiera del servicio de transporte público en la Ciudad de la Paz: Bus Pumakatari”* tesis desarrollada en la Universidad Mayor de San Andrés. Tuvo como una metodología de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra se encontró constituida por 780 individuos usuarios de dicho transporte público, a quienes se les

realizó una entrevista como medio de recolección de datos. Se llegó a la conclusión que, la demanda (pasajeros) estimada tiene un crecimiento promedio anual de 13.39% en sus diecisiete años de vida, de las cuales la mayor demanda y creciente son de los Macrodistritos Sur, San Antonio y Cotahuma respectivamente en orden.

De Oña López, Rocío (2013) *“Análisis de la calidad del servicio del transporte público mediante árboles de decisión”*, tesis realizada en la Universidad de Granada. Presentó como metodología de estudio, un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. La muestra se encontró compuesta por usuarios del servicio de transporte público, y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Se concluyó que, mientras que los profesionales, los operadores de transporte y los gobiernos centran su análisis en modelos desagregados, como la mejora del cuadrante entre una larga lista de atributos de servicio, las técnicas preferidas para analizar la calidad del servicio por parte de los investigadores son aquellas que alcanzan un indicador global que podría usarse para comparar diferentes servicios y sus desarrollo a lo largo del tiempo. Para ellos, las técnicas más utilizadas son las basadas en la teoría de la desconfirmación. Sin embargo, en los últimos años, ambos enfoques (agregado y desagregado) se están utilizando para complementarse entre sí. Cada método tiene sus propias especificaciones e imitaciones, y no es fácil identificar cuál es el mejor método estadístico para analizar la calidad del servicio.

Silva Morales, Nerio Andrés y Torres Sánchez, Camilo (2017) *“Calidad del servicio de transporte urbano en la Ciudad de Cuenca”*, tesis desarrollada en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, donde la muestra estuvo constituida por 384 pobladores de la Ciudad de Cuenca. La recolección de datos se dio con empleo de la técnica encuesta. Los autores concluyeron que, el 41%

manifestó que la calidad del transporte es buena y el restante 59% de usuarios indicaron que es malo, y que se sienten inconformes con factores como: la higiene, contaminación ambiental, el estado físico y ubicación de las paradas, tiempo de viaje del origen al destino, trato del conductor hacia los usuarios, irrespeto de los cobradores al momentos de dar asientos para mujeres embarazadas, falta de información, dificultad para ingresar al autobús, incomodidad de los asientos.

Segura Lezama, Genaro Marcial (2017) *“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, 2015”* desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo una metodología de nivel descriptiva y enfoque cuantitativo. La recolección de datos aplicó como técnica a la encuesta y el cuestionario como instrumento. La muestra estuvo compuesta por 384 individuos que hacen uso del servicio público en el tramo establecido. Se llegó a la conclusión que, existe relación significativa entre las variables 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, debido que el valor de Rho de Spearman es de 0.308 y el p valor es 0.000 menor que 0.05; entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Acosta Lopez, Alexander; Astudillo Rodríguez, Christian Jesús; García Evertsz, Johanna; More Ocampo, Jhoao y Valencia Villavicencio, Carlo Rodrigo (2018) *“La Calidad de Servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana”*, tesis realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo un diseño metodológico de enfoque cuantitativo y no experimental; donde se utilizó la medición numérica y el análisis estadístico para probar las hipótesis planteadas. Además, se usó como instrumento de recolección al cuestionario SERVQUAL.

Llegaron a la conclusión que todas las dimensiones del modelo SERVQUAL tienen un impacto significativo positivo sobre la calidad del servicio al usuario en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana. Con eso validaron el modelo como herramienta para diagnosticar el nivel de la calidad del servicio en este sector. Si bien todas las dimensiones mostraron un impacto positivo sobre la calidad del servicio, podemos resaltar a las dimensiones fiabilidad y empatía, cuyo impacto en la calidad del servicio del sector fueron mayores.

Disnela Yanela, Modesto Andrés (2017) *“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Terrestre de pasajeros GM Internacional SAC – HUANUCO 2017”* tesis realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Se empleó como metodología, un tipo básica, nivel correlacional y diseño fue no experimental. La muestra estuvo integrada por los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC. Huánuco -2017, conformado por 282 clientes. Su instrumento de investigación fue el cuestionario, llegando a la conclusión que se determinó la relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes terrestres de pasajeros GM Internacional SAC, los resultados muestran que la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción que obtiene por tanto, cualquier actividad que mejore la prestación del servicio se relacionará con una mejora en la satisfacción de los clientes.

Gamarra Santisteban, Benjamín y Delgado Ccompí, José Luis (2016) *“Calidad del servicio de transporte público urbano en la Ciudad del Cusco 2014”*, tesis presentada en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Se empleó un metodología de enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no

experimental. La muestra estuvo constituida por 384 usuarios del transporte público, y los instrumentos empleados para la recolección de los datos fueron los cuestionarios y las guías de entrevista. Los autores llegaron a la conclusión que, los factores determinantes de la calidad del servicio de transporte público en la Ciudad del Cusco, son la forma de manejo del conductor, el tiempo de viaje, trato y apariencia del conductor y el estado físico del automóvil; dichas variables ponderan la percepción de los demandantes de este servicio, con un grado  $R^2 = 0.766 = 76.6\%$  de relación o explicación de las variables independientes con la calidad del servicio del transporte público urbano, dichas variables son ponderadamente significativas en el modelo de la calidad del servicio del transporte público urbano determinado mediante una regresión logística multinomial, esto se refleja en la opinión que los usuarios comentaron de dicho servicio puesto que un 38% de la población considera malo la prestación del servicio de transporte público urbano, mientras que el 59% de estos indica que la calidad de este servicio es regular y el 3% indica que este servicio es bueno, estos resultados fueron las conclusiones en general de la situación actual en las que se encuentra el servicio de transporte público en nuestra ciudad según la percepción del usuario encuestado.

Huertas Angulo, Juan Félix (2015) *“La calidad de servicio del transporte público urbano en los paraderos del tramo Av. Arequipa- LIMA Metropolitana – 2014”*, tesis realizada en la Universidad César Vallejo. Este estudio presentó una metodología de nivel descriptivo, diseño no experimental, transeccional. La muestra se encontró compuesta por 49 usuarios del transporte urbano. La técnica de recolección de datos que se empleó fue la encuesta. El autor llegó a la conclusión de que, los usuarios de transporte urbano de la zona de estudio, manifiestan una percepción baja de la calidad de servicio del transporte público urbano. Sobre la

variable calidad de servicio, para el 46.9% de encuestados es categoricamente deficiente el nivel de calidad de servicio, por otro lado para el 49% es suficiente y solo para el 4.1% de los encuestados el nivel es excelente.

## **1.8. Marco teórico**

### **1.8.1. Calidad de servicio.**

La calidad de servicio es un aspecto de vital importancia debido a que solo desarrollandolo en una organización puede generar la satisfacción de los usuarios o clientes.

De acuerdo a lo expuesto por Editorial Vértice (2008), la calidad es considerado como:

El conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes.  
(p.1)

Lo antes citado indica que la calidad es considerada como un conglomerado de aspectos y características de un producto que desarrollados óptimamente generan satisfacción en los clientes.

De modo similar, Gastalver (2017) consideró que:

El concepto de calidad se ha convertido paulatinamente en un sistema de gestión que tiene como característica principal la mejora continua no sólo en la organización en general sino en todos los niveles de dicha organización en particular. Buscar los mejores métodos de trabajo y la constante revisión de los procesos implica un incremento

de la calidad de los bienes y servicios de las empresas y cuyos resultados implican la realización de las modificaciones oportunas para el cumplimiento de los requisitos de calidad necesarios. Todas las mejoras que se van introduciendo se van registrando de forma que seamos capaces de ver y compara la marcha de las mejoras continuas que se vayan produciendo. (p.132)

Acorde con lo antes mencionado es factible referir que la calidad es un aspecto de vital importancia no solo en la una organización sino en toda una empresa, ya que involucra una serie de mecanismos que permiten brindar una atención adecuada, de acuerdo con las necesidades de los clientes o usuarios externos, y que de alguna manera contribuirá en el incremento de su satisfacción, y en un futuro, en su fidelización.

De acuerdo a lo mencionado por Ruiz & Grande (2006), la calidad de servicios se encuentre referido a lo siguiente:

Las percepciones de los consumidores de la calidad del servicio prestado por una organización pueden repercutir sobre otras conductas posconsumo tales como la satisfacción, las reclamaciones, la comunicación boca a oído o la lealtad; así mismo puede impactar en la imagen de la organización, con o sin ánimo de lucro, consideran cada vez necesario evaluar el nivel de calidad percibida de los servicios que prestan antes de tomar cualquier decisión relacionado con la comercialización, gestión o diseño. (p.53)

Sin duda la calidad de servicio en una empresa puede generar claramente aspectos como la satisfacción o insatisfacción de los usuarios; y dependerá de ello como los mismos califican a una organización. En ese

sentido, resultará de mucha importancia llevar a cabo estrategias adecuadas que mantenga una satisfacción del usuario.

“La percepción de calidad de la calidad es la diferencia existente entre las expectativas de un cliente, que es lo que este espera obtener como consecuencia de la prestación del servicio y lo que en realidad obtiene” (Rodríguez, 2016, p.32).

Lo antes citado, expresa que si bien existen formas para poder medir la calidad de un servicio, no obstante una forma más adecuada es aquella en donde se contraste los resultados de lo que los usuarios desean con lo que se les brinda.

“La mayor parte de los trabajos dedicados a estudiar la medida de la percepción de la calidad en servicios de restauración han sido realizados en el marco del modelo SERVQUAL de Parasuraman y colaboradores” (Ruiz & Grande, 2006, p.56).

Por lo tanto, es factible mencionar que el trabajo se encontrará desarrollado a través del modelo SERVQUAL, ya que ello permitirá medir la percepción de los usuarios y así determinar cuan de acuerdo se encuentran los usuarios respecto a los servicios que se les brinda en las empresas de transporte público urbano en estudio.

### **1.8.2. Elementos tangibles**

Los elementos tangibles se encuentran relacionados con la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación” (Ruiz & Grande, 2006, p.57). En ese sentido, ello quiere decir que solo para generar una adecuada calidad de servicios será necesario que la organización cuente con el personal adecuado, las instalaciones en óptimas condiciones y que de

alguna u otra manera generen que los clientes se encuentren motivados a seguir recurriendo a dichos servicios.

Del mismo modo, los elementos tangibles se encuentran relacionados con la “apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Matsumoto, 2014, p.186).

Por lo tanto, solo desarrollando dicho aspecto es muy probable que los usuarios que recurran al servicio se encuentren mucho más motivados a recurrir al servicio.

### **1.8.3. Fiabilidad**

La fiabilidad es considerada como la “capacidad para prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (Ruiz & Grande, 2006, p.57). En ese sentido, dependerá mucho del modo de como se desarrolle dicho aspecto para que los usuarios sientan la confianza de retornar o recurrir más frecuentemente dicho servicio.

Asimismo, la fiabilidad “se refiere a la habilidad de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Matsumoto, 2014, p.186).

Por lo tanto es factible mencionar que la fiabilidad en una empresa resulta de mucha importancia ya que a través del mismo los usuarios calificarán si la empresa cumple con las expectativas, y brinda la confianza necesario para seguir recurriendo a dicho servicio tanto en el largo y corto plazo.

### **1.8.4. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta se encuentra relacionada con la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (Ruiz & Grande, 2006, p.57).

En ese sentido, dependerá mucho de la forma de que los empleados o las personas a cargo busquen soluciones óptimas y oportunas a los problemas que podrían suscitarse.

Además “es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Matsumoto, 2014, p.186).

Por lo tanto, es factible aseverar que la capacidad de respuesta se encuentra ampliamente relacionado con la forma de como los trabajadores y encargados del otorgar los servicios a los usuarios brindan soluciones o respuestas oportunas a las inquietudes de los clientes, de tal forma que estos se encuentren satisfechos con el servicio que se les brinda.

#### **1.8.5. Seguridad**

La seguridad como aspecto de la calidad de servicios se encuentra orientado a los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (Ruiz & Grande, 2006, p.57). En ese sentido, dependerá mucho del modo de operar de los trabajadores, de tal forma que contribuya en la fidelización de los mismos en un futuro no muy lejano.

#### **1.8.6. Empatía**

El aspecto concerniente y relacionado a la calidad de servicio, empatía, viene a ser la “atención individualizada que prestan las organizaciones a sus consumidores” (Ruiz & Grande, 2006, p.57).

Por lo tanto, ello quiere decir que mientras más un empleado tenga la conciencia de ponerse en el lugar del usuario, podrá brindar un servicio más óptimo y teniendo en consideración posible factores que afectan la satisfacción de los clientes.

Además también se “refiere al nivel de atención al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente” (Matsumoto, 2014, p.186).

En ese sentido, cuando una organización tiene la capacidad de brindar una atención en la que involucre un aspecto personalizado para cada uno de sus clientes y acorde con sus necesidades, es muy probable que este último se sienta mucho más satisfecho y con disposición de retornar en un futuro.

### **1.8.7. Transporte público urbano.**

“Sistema de transportación que operan con rutas fijas y horarios predeterminados y que pueden ser utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida” (Universidad Nacional de Cuyo, 2017, p.1).

Por lo tanto es factible mencionar que el transporte público urbano corresponde a un medio a través del cual las personas pueden acceder a al desplazamiento de un lugar a otro, por lo cual sin duda sería mucho más conveniente que las empresas correspondientes brinden un servicio adecuado acorde con las necesidades de los usuarios.

## **1.9. Definición de términos básicos.**

### **1.9.1. Elementos Tangibles.**

Indican que los elementos tangibles se encuentran relacionados con la “apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal” (Matsumoto, 2014, p.186).

En cuanto al transporte publico urbano nos referimos al

- Estado del vehículo.
- Limpieza al interior del vehículo.
- Condición de puertas y ventanas.
- Comodidad de asientos.
- Personal con apariencia impecable.
- Sistema de cobro de pasaje.
- Disponibilidad de asientos al subir.

### **1.9.2. Capacidad de respuesta.**

“Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas” (Matsumoto, 2014, p.186).

En cuanto al transporte publico urbano nos referimos a:

- Rapidez en solución de averías técnicas durante el viaje.
- Información previa de cobro de pasajes.
- Rapidez al querer bajar de la unidad.

### **1.9.3. Fiabilidad.**

“Se refiere a la habilidad de ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios” (Matsumoto, 2014, p.186).

En cuanto al transporte público urbano nos referimos a:

- Interés sincero del personal en resolver los problemas del usuario.
- El personal siempre esta disponible en la atención de consultas de los clientes.
- Información de la ruta.
- Cordialidad en la atención hacia el usuario.
- El personal infunde confianza en los clientes.
- Esmero del personal en el logro de un servicio con el mínimo de errores.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación.

La investigación presento una tipología básica, ya que “Cuyo interés está centrado en la innovación del conocimiento por medio de la aplicación de métodos formales de investigación. Su propósito sólo es investigar la realidad para generar conocimiento, y así, analizar, interpretar” (Muñoz, 2011, p. 25).

Asimismo, según su alcance fue descriptiva, debido a que “Únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92). En ese sentido, de acuerdo a ello, la investigación únicamente se baso en describir la calidad de servicios de transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho 2019.



Donde:

M: Usuarios del transporte público en la Ciudad de Ayacucho

O: Calidad de servicio

### **2.1.2. Diseño de investigación.**

El presente estudio correspondió a un diseño no experimental; ello debido a que se realizó “Sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos” (Palella & Martins, 2012, p.87).

En ese sentido, la investigación se basó en describir cómo es la calidad de servicio de transporte urbano en la Ciudad de Ayacucho, 2019; para lo cual realizó la recolección de datos solo en una oportunidad, sin establecer ningún tipo de manipulación o alteración en la variable.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población.**

La población se encuentra referido al “Conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (Bernal, 2010, p.160).

La población del presente estudio estuvo conformada por 95,000 usuarios del servicio público de la Ciudad de Ayacucho, 2019, considerando solamente aquellas que puedan facilitar información valiosa para la investigación. los usuarios.

### **2.2.2. Muestra.**

El tamaño de la muestra se obtuvo por medio del método probabilístico, utilizando la fórmula para poblaciones finitas; “Ya que se conoce el número total de la población, con un nivel de confianza del 95% en donde todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de

ser escogidos, los cuales se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (Bernal. C, 2010).

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{(EE)^2(N - 1) + (p * q)Z^2}$$

Dónde:

**n:** Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

**P y q:** Representa la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

**Z:** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error = igual a 0,05 lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimulación de la muestra, por lo tanto, el valor Z = 1.96

**N:** El total de la población, en este caso 95,000 usuarios, considerando solamente aquellas que puedan facilitar información valiosa para la investigación.

**EE:** Representa el error estándar de la estimación: en este caso se ha considerado el 0,05%.

**Por tanto:**

$$n = \frac{(0.50 * 0.50) * 1.96^2 * 95.000}{(0.05)^2(95.000 - 1) + (0.50 * 0.50) - 1.96^2}$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 384 usuarios de las empresas Jesús Nazareno, Chaski Expres, Wari Card y Unión del servicio público de la Ciudad de Ayacucho, 2019.

### **2.3. Técnicas para la recolección de datos**

La recolección de los datos se llevó a cabo a través de la técnica de la encuesta, la misma que a través de su instrumento, el cuestionario, permitió captar la percepción de los usuarios del servicio de transporte público de la Ciudad de Ayacucho, 2019.

#### ***Descripción del instrumento de recolección de datos.***

De acuerdo al Modelo SERVQUAL, las cinco dimensiones propuestas son evaluadas a través de un conjunto de ítems, que presentan una forma de respuesta de acuerdo a una escala de tipo Likert de 5 puntos, que varía desde un fuerte desacuerdo (1 punto) hasta un total o fuerte desacuerdo (5 puntos). La escala SERVQUAL consta de 1 instrumento, compuesta por 22 ítems; donde mide la percepción de la persona encuestada.

### **2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos**

#### **2.4.1. Validez.**

“Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (Bernal, 2010, p.247). En la presente investigación se empleó el instrumento validado SERVQUAL. Para lo cual no fue necesario realizar una nueva validación de contenido.

#### **2.4.2. Confiabilidad.**

“La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (Bernal, 2010, p.247). En ese sentido, para poder determinar la confiabilidad del instrumento se recurrirá al Software Estadístico SPSS versión 25, que a través de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach determinará cuan consistentes son los ítems.

Tabla 2  
*Prueba de confiabilidad alfa de Crombach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.973	22

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, se obtuvo como resultado 0.973 y de acuerdo al coeficiente se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna con tendencia muy alta. La prueba de confiabilidad de aplico con la finalidad de determinar el grado de homogeneidad de los ítems.

## **2.5. Procesamiento y análisis de datos**

Después de haber llevado a cabo la aplicación de los instrumentos se procederá a tabularlos, ello con ayuda del Software Microsoft Excel 2016, en el cual se organizará las sumas por variable y dimensiones; y se generarán las tablas de frecuencia y figuras.

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente estudio se encontrará regido bajo los siguientes criterios éticos.

*Respeto por el derecho de autor.* Debido que al recurrir a diversas fuentes será importante el referenciado y citado pertinente de acuerdo a lo establecido en las Normas de Redacción APA 2016.

*Autenticidad.* Dado que el contenido es desarrollado por la investigación y no representa mera copia de ningún otro estudio.

*Confidencialidad.* Dado que respetará a los involucrados y participantes, tratando la información recolectada únicamente para fines académicos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos

##### Resultados de la Encuesta

##### Análisis descriptivo de la variable: Calidad de servicio

Tabla 3  
*Calidad de servicio*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	[95% Int. Conf]	
<b>Mala</b>	119	31.0	26.5	35.8
<b>Regular</b>	203	52.9	47.8	57.8
<b>Buena</b>	62	16.1	12.7	20.1
<b>Total</b>	384	100.0		

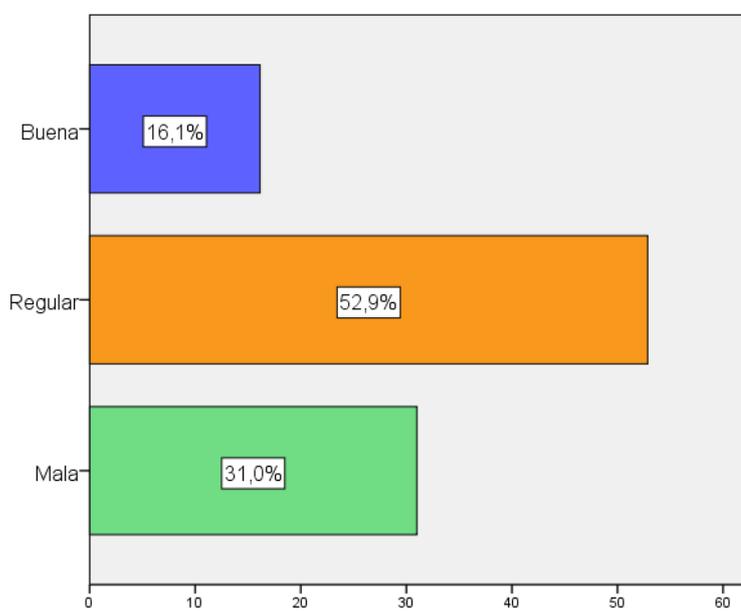


Figura 1 Calidad de servicio

### Interpretación:

En la tabla 3 y figura 1 se muestra la percepción de los usuarios, sobre la calidad de servicio que brindan las empresas de transporte público urbano en la ciudad Ayacucho. Del 100% de los usuarios encuestados el 52.9% considera como regular el servicio que viene ofreciendo las empresas de transporte público, asimismo, el 31% considera como mala el servicio. Por último, el 16.1% considera como buena el servicio. Dichas percepciones se encuentran en un intervalo aproximando de la población [47.8% – 57.8%], [26.5% – 35.8%] y [12.7% – 20.1%] respectivamente.

### Análisis descriptivo de la dimensión 1: Elementos tangibles

Tabla 4  
*Elementos tangibles*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	[95% Int. Conf]	
Mala	103	26.8	22.6	31.4
Regular	209	54.4	49.3	59.3
Buena	72	18.8	15.1	22.9
Total	384	100.0		

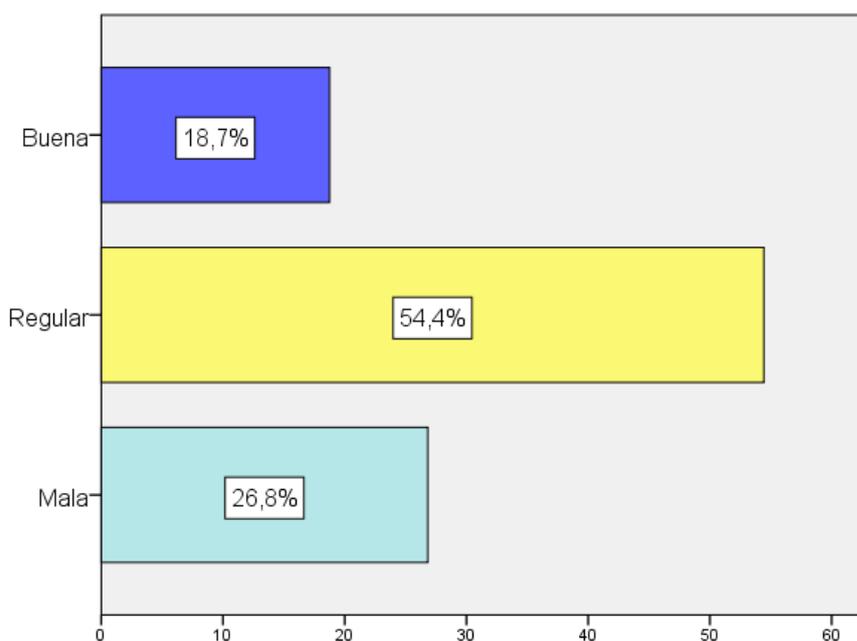


Figura 2 Elementos tangibles

### Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2 se muestra la percepción de los usuarios, sobre la calidad de servicio respecto a los elementos tangibles que ofrecen las empresas de transporte público urbano en la ciudad Ayacucho. Del 100% de los usuarios encuestados el 54.4% considera como regular las unidades vehiculares con que cuentan las empresas de transporte público, asimismo, el 26.6% considera como mala las unidades vehiculares. Por último, el 18.8% considera como buena las unidades vehiculares. Dichas percepciones se encuentran en un intervalo aproximando de la población [49.3% – 59.3%], [22.6% – 31.4%] y [15.1% – 22.9%] respectivamente.

### Análisis descriptivo de la dimensión 2: Fidelización

Tabla 5  
*Fidelización*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	[95% Int. Conf]	
Mala	121	31.5	27	36.3
Regular	181	47.1	42.1	52.1
Buena	82	21.4	17.5	25.7
Total	384	100.0		

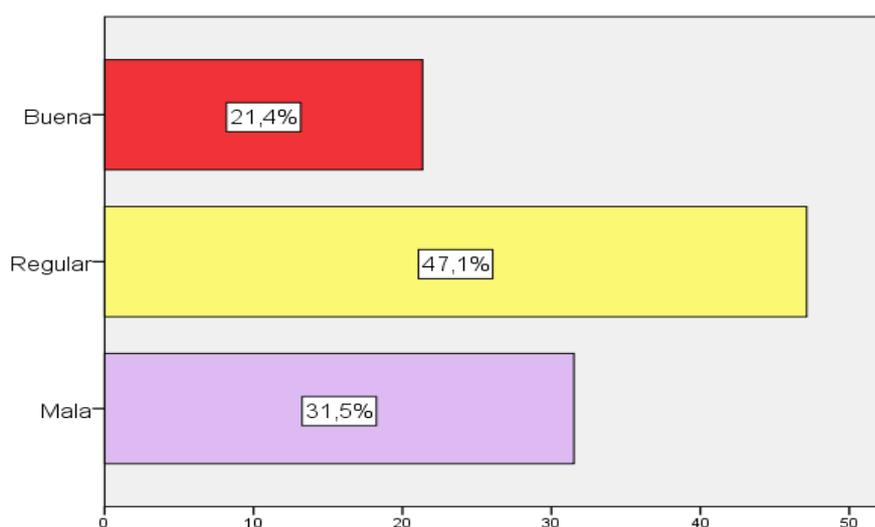


Figura 3 Fidelización

### Interpretación:

En la tabla 5 y figura 3 se muestra la percepción de los usuarios, sobre la calidad de servicio respecto fidelización que ofrecen las empresas de transporte público urbano en la ciudad Ayacucho. Del 100% de los usuarios encuestados el 47.1% considera como regular las habilidades del personal viene ofreciendo las empresas de transporte público, asimismo, el 31.5% considera como mala las habilidades del personal. Por último, el 21.4% considera como buena las habilidades del personal. Dichas percepciones se encuentran en un intervalo aproximando de la población [42.1% – 52.1%], [27% – 36.3%] y [17.5% – 25.7%] respectivamente.

### Análisis descriptivo de la dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 6  
*Capacidad de respuesta*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	[95% Int. Conf]	
Mala	120	31.3	26.7	36
Regular	229	59.6	54.6	64.4
Buena	35	9.1	6.6	12.4
Total	384	100.0		

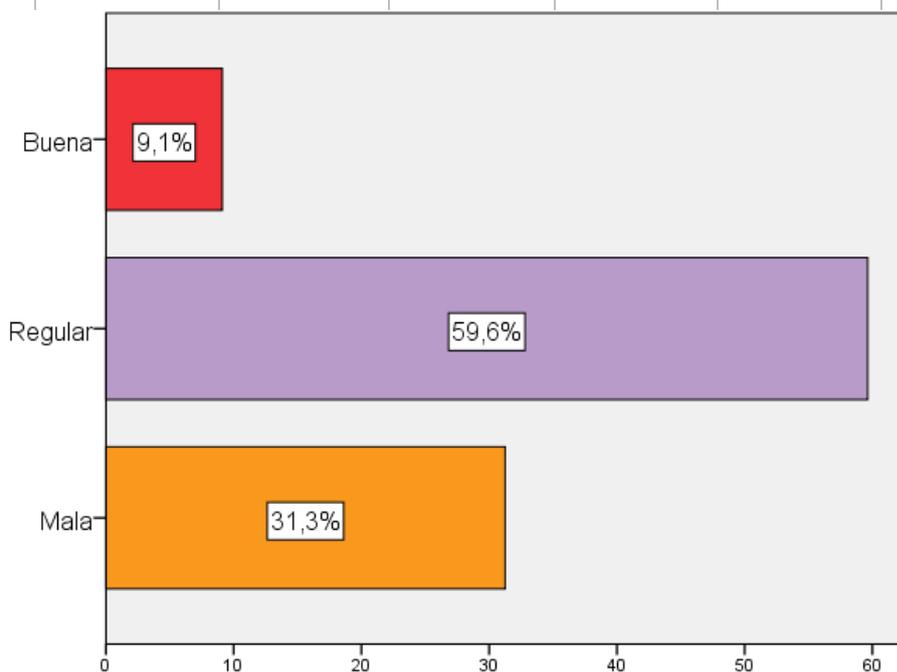


Figura 4 Capacidad de respuesta

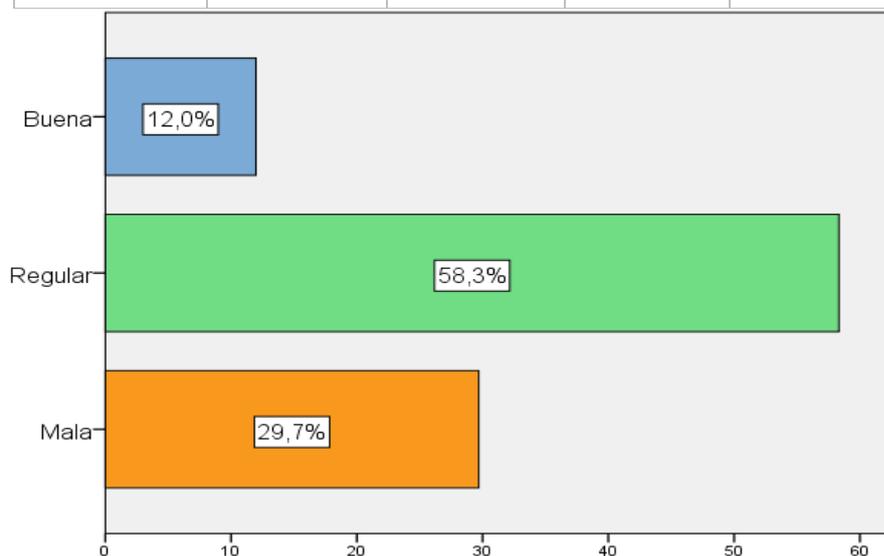
### Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4 se muestra la percepción de los usuarios, sobre la calidad de servicio respecto a la capacidad de respuesta que ofrecen las empresas de transporte público urbano en la ciudad Ayacucho. Del 100% de los usuarios encuestados el 59.6% considera como regular la disposición y voluntad para ayudar por parte de los trabajadores que vienen ofreciendo las empresas de transporte público, asimismo, el 31.1% considera como mala la disposición y voluntad para ayudar a los pasajeros por parte de los trabajadores. Por último, el 9.1% considera como buena disposición y voluntad para ayudar. Dichas percepciones se encuentran en un intervalo aproximando de la población [54.6% – 64.4%], [26.7% – 36%] y [6.6% – 12.4%] respectivamente.

### Análisis descriptivo de la dimensión 4: Seguridad

Tabla 7  
*Seguridad*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	[95% Int. Conf]	
<b>Mala</b>	114	29.7	25.3	34.4
<b>Regular</b>	224	58.3	53.3	63.1
<b>Buena</b>	46	12.0	9	15.6
<b>Total</b>	384	100.0		



*Figura 5 Seguridad*

**Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 2 se muestra la percepción de los usuarios, sobre la calidad de servicio respecto a seguridad que ofrecen las empresas de transporte público urbano en la ciudad Ayacucho. Del 100% de los usuarios encuestados el 53.3% considera como regular la confianza que brindan los trabajadores de las empresas de transporte público, asimismo, el 29.7% considera como mala la confianza que brinda los trabajadores. Por último, el 12% considera como buena la confianza que brinda los trabajadores. Dichas percepciones se encuentran en un intervalo aproximando de la población [53.3% – 63.1%], [25.3% – 34.4%] y [9% – 15.6%] respectivamente.

**Análisis descriptivo de la dimensión 5: Empatía**

Tabla 8  
*Empatía*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>[95% Int. Conf]</b>	
<b>Mala</b>	124	32.3	27.7	37.1
<b>Regular</b>	170	44.3	39.3	49.3
<b>Buena</b>	90	23.4	19.4	27.9
<b>Total</b>	384	100.0		

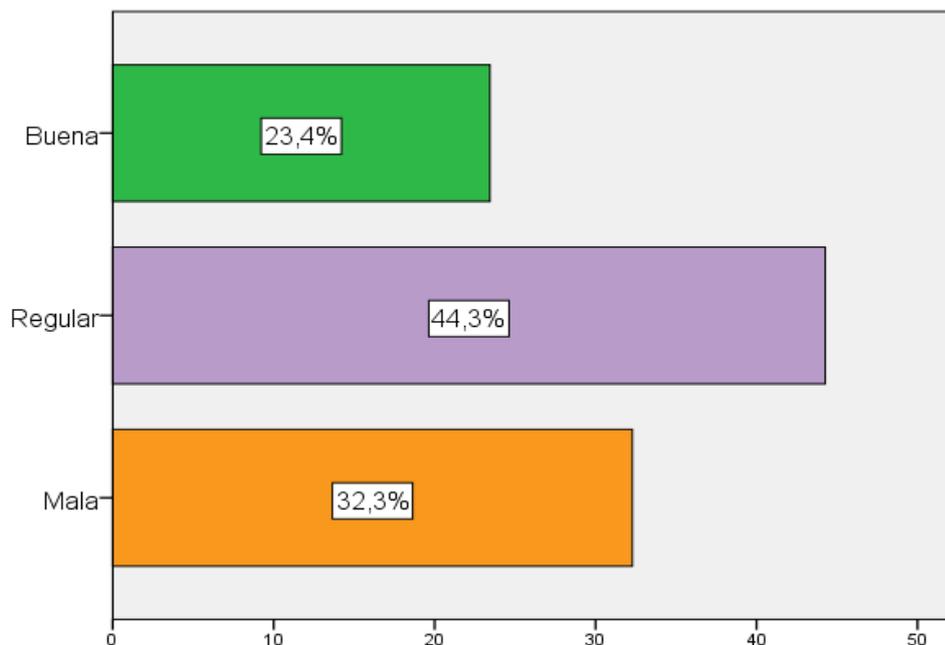


Figura 6 Empatía

### Interpretación:

En la tabla 8 y figura 6 se muestra la percepción de los usuarios, sobre la calidad de servicio respecto a la empatía que ofrecen las empresas de transporte público urbano en la ciudad Ayacucho. Del 100% de los usuarios encuestados el 44.3% considera como regular al trato que ofrecen los trabajadores de las empresas de transporte público, asimismo, el 32.3% considera como mala el trato de los trabajadores. Por último, el 23.4% considera como buena el trato por parte de los trabajadores. Dichas percepciones se encuentran en un intervalo aproximado de la población [39.3% – 49.3%], [27.7% – 37.1%] y [19.4% – 27.9%] respectivamente.

### Resultados de la Entrevista:

EMPR ESA	UNIDAD ES	AFORO	TIENEN POLÍTICAS DE	AL CAPACI	CADA CUANTO LIMPIAN	SOAT	INSPECCIONES Y REVISIONES
-------------	--------------	-------	---------------------------	--------------	---------------------------	------	------------------------------

			<b>COLOCAR FUERA DE SERVICIO A UNIDADES DE MAS DE 10 AÑOS</b>		<b>LAS UNIDADES</b>	<b>VIGENTES</b>	<b>NO VIGENTES</b>	<b>VIGENTES</b>	<b>NO VIGENTES</b>
<b>Chaski Express</b>	16	21	NO	NO	7 DIAS	7	9	5	11
<b>Jesús Nazareno</b>	18	21	MAS DE 15 AÑOS	SI	5 DIAS	8	10	6	12
<b>Unión</b>	16	21	NO	NO	7 DIAS	6	10	7	9
<b>Wari Card</b>	20	21	MAS DE 15 AÑOS	NO	7 DIAS	8	12	7	13

### **Interpretación:**

Los resultados de la entrevista nos indican que las empresas Chaski Express, Jesús Nazareno, Unión y Wari Card tienen un promedio 16 – 20 unidades de transporte; así mismo coincidieron en tener una capacidad de aforo de 21 personas por unidad de transporte; respecto a las políticas de la empresa respecto a colocar a unidades mayores de 10 años fuera de servicio, las empresas Chaski Express y Unión no tienen dichas políticas, mientras que las empresas Jesús Nazareno y Wari Card manifestaron que si tienen esas políticas, pero a unidades mayores de 15 años. Por otro lado, la empresa Jesús Nazareno fue la única que dijo tener personal capacitado para brindar el servicio de transporte público urbano; respecto a la limpieza las cuatro empresas coincidieron en que limpian sus unidades cada 5 – 7 días. En cuanto al SOAT y las inspecciones hay un gran porcentaje de unidades de las empresas ya nombradas que no cumplen con estos requisitos necesarios para circular por la ciudad y brindar un buen servicio de transporte.

Respecto a cuál es el procedimiento que se tiene al ocurrir una avería técnica de la unidad móvil; las empresas manifestaron que siempre van equipadas con las herramientas necesarias para solucionar cualquier avería ya sea como, por ejemplo:

el cambio de llantas o que el motor falle, etc. El procedimiento que dijeron seguir es que al ocurrir cualquier avería se procede rápidamente a informar a los usuarios de la avería y cuanto es el tiempo promedio en que se tomaran en arreglar el vehículo, para que así el mismo usuario tome la decisión de esperar o sino bajarse para poder subirse a otra unidad; en caso el usuario decida bajar no se le cobrara pasaje en forma de disculpa.

### **3.2. Prueba de normalidad**

De acuerdo al nivel descriptivo de la investigación, no fue necesario realizar un análisis de la distribución de la variable de estudio. Ya que el propósito primordial fue describir las características de la calidad de servicio.

### **3.3. Contrastación de hipótesis**

No se logró contrastar la hipótesis de investigación debido que el estudio pertenece a un nivel descriptivo, lo cual no fue necesario la formulación de la hipótesis de investigación.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El presente estudio denominado: “Calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019” surge a raíz de la observación de la prestación de los servicios de las empresas de transporte público urbano. El objetivo general fue describir la calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019, los resultados obtenidos en la tabla 3 muestra que el 52.9% de los encuestados consideran regular el servicio que ofrece las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Ayacucho y un intervalo de confianza de [47.8% – 57.8%]. Los resultados evidenciados guardan relación con la investigación realizado por Silva y Torres (2017) quienes concluyen que, el 41% manifestó que la calidad del transporte es buena y el restante 59% de usuarios indicaron que es malo, con estos resultados se afirma que el servicio que brindan las empresas de transporte público si contribuye en la calidad de servicio además Ruiz y Grande (2006) indica que la calidad de servicio son las percepciones que presta una empresa los cuales pueden repercuten sobre la conducta de los consumidores.

En referencia al objetivo específico 1 que fue caracterizar a los elementos tangibles en el transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho, 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 4 se muestra que el 54.4% de los encuestados consideran regular y 26.8% considera como mala las unidades vehiculares que ofrece

las empresas de transporte público urbano de la ciudad de ayacucho y un intervalo de confianza de [49.3% – 59.3%] y [22.6% – 31.4%] respectivamente. Los resultados guardan congruencia con al investigación realizada por Huertas (2015) quien concluye que los usuarios de transporte urbano de la zona de estudio, el 46.9% manifiestan una percepción deficiente de la calidad de servicio del Transporte público urbano, por otro lado para el 49% es regular, Además Matsumoto (2014) indica que los elementos tangibles se encuentran asociados a las instalaciones físicas, apariencia física, equipos materiales al momento de prestar el servicio.

En referencia al objetivo específico 2 que fue caracterizar la fiabilidad en el transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho, 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 5 se muestra que el 47.1% de los encuestados consideran regular y 31.5% considera como mala las habilidades del personal con que cuentan las empresas de trasporte público urbano de la ciudad de ayacucho y un intervalo de confianza de [42.1% – 52.1%] y [27% – 36.3%] respectivamente. Los resultados guardan relación con al investigación realizada por Moran (2016) quien concluye que los principales problemas que repercuten al momento de brindar el servicio son la falta de cultura y educación de choferes, oficiales y del mismo usuario, quienes constantemente se maltratan entre sí; y, no cuentan con los recursos para cambiar las unidades en mal estado. Además, Matsumoto (2014) manifiesta que es la habilidad de brindar el servicio de forma cuidadosa y fiable, es decir la empresa debe cumplir con las promesas que realiza a sus usuarios, solución de problemas y fijación de precios.

En referencia al objetivo específico 3 que fue caracterizar la capacidad de respuesta en el transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho, 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 6 se muestra que el 59.6% de los encuestados consideran regular y 31.1% considera como mala disipación y voluntad para ayudar

por parte de los trabajadores de las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Ayacucho y un intervalo de confianza de [54.6% – 64.4%] y [26.7% – 36%] respectivamente. Los resultados guardan relación con la investigación realizada por Gamarra y Delgado (2016) quienes concluyen que un 38% de la población considera malo la prestación del servicio de transporte público urbano, mientras que el 59% de estos indica que la calidad de este servicio es regular y el 3% indica que este servicio es bueno. Además Ruiz y Grande (2006) afirma que la capacidad de respuesta es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y ofrecer un servicio rápido que cubra las expectativas.

En referencia al objetivo específico 4 que fue caracterizar la seguridad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 7 se muestra que el 53.3% de los encuestados consideran regular y 29.7% considera como mala la confianza que brindan los trabajadores de las empresas de transporte público urbano de la ciudad de ayacucho y un intervalo de confianza de [53.3% – 63.1%] y [25.3% – 34.4%] respectivamente. Los resultados guardan relación con la investigación realizada por Morocho y Rodríguez (2019) quienes concluyen que un 90% manifiesta que existe una falta de información en el interior del bus, un 50% de deficiencia encontrada en este componente. Finalmente, otro aspecto a ser considerado es el problema que existe para el acceso a las unidades de transporte. Además, Ruiz y Grande (2006) sostiene que la seguridad son los conocimientos y atención mostrada por los trabajadores y también las distintas habilidades para ofrecer confianza a los usuarios.

En referencia al objetivo específico 5 que fue caracterizar la empatía en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019. Los resultados obtenidos en la tabla 8 se muestra que el 44.3% de los encuestados consideran regular y 32.3%

considera como mala el tratato de los trabajadores de las empresas de transporte público urbano de la ciudad de ayacucho y un intervalo de confianza de [39.3% – 49.3%] y [27.7% – 37.1%] respectivamente. Los resultados guardan relación con la investigación realizada por Acosta; Astudillo; García, y Valencia (2018) quienes concluyen que las dimensiones mostraron un impacto positivo sobre la calidad del servicio, podemos resaltar a las dimensiones fiabilidad y empatía, cuyo impacto en la calidad del servicio del sector fueron mayores. Además, Matsumoto (2014) sostiene que se debe transmitir por medio de un servicio personalizado al gusto del usuario.

## V. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos del análisis descriptivo muestran que la calidad de servicio que ofrecen las empresas de transporte público de la ciudad de Ayacucho es regular en un 52.9% y el 31% de los usuarios considera como mala. Por lo que se puede decir que la calidad del servicio que brindan estas empresas es similar y muchas veces deficiente; ya que no les dan un buen trato a los usuarios solo buscan lucrar y llenarse los bolsillos, maltratándolos a la hora de hacerles subir y bajar al usuario; a la hora de dar el vuelto; etc.
2. De acuerdo a los resultados descriptivos muestran que la calidad de servicio respecto a los elementos tangibles de las empresas de transporte público urbano es regular en un 54.4% y mala en 26.6% manifiestan que es mala. Es así que podemos inferir que las empresas de transporte público urbano coinciden en que no siempre mantienen limpios sus vehículos, los asientos están rotos o defectuosos, pasamanos rotos; etc. Manteniendo la disconformidad y enojo de la mayoría de los usuarios que recurren a este servicio de transporte.
3. Se logro demostrar que las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Ayacucho vienen ofreciendo un servicio regular de 47.1% y 31.5% como mala respecto a la fidelidad. Viéndose que los usuarios confían a ciegas del chofer, cobrador y las unidades; pues tienen la certeza de que llegarán a su destino y que

no haya un imprevisto repentino. La necesidad hace que tomen estas unidades sin permitirse elegir por otro medio que sea fiable.

4. Se logró demostrar que las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Ayacucho vienen ofreciendo un servicio regular de 59.6% y 31.1% como mala respecto a la capacidad de respuesta, por lo que tienen una molestia respecto a la capacidad de respuesta del cobrador y del chofer; ya que a veces están apurados por bajar y el cobrador se demora en dar el vuelto al usuario, o el conductor frena de manera brusca y no lo deja en el paradero que indicó el usuario.
5. Se logró demostrar que las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Ayacucho vienen ofreciendo un servicio regular de 53.3% y 29.7% como mala respecto a la seguridad. ya que hay un porcentaje de usuarios que expresaron que la seguridad no es tan buena ya que los conductores hacen frenos imprevistos y a veces surgen choques con otros vehículos, por lo tanto, no se sienten tan seguros. Así mismo estas empresas cuentan con un gran porcentaje de unidades que no cumplen con el SOAT y las inspecciones y revisiones necesarias para circular por la ciudad y brindar un buen servicio de transporte.
6. Se logró demostrar que las empresas de transporte público urbano de la ciudad de Ayacucho vienen ofreciendo un servicio regular de 44.3% y 32.3% como mala respecto a la empatía; ya que los usuarios indicaron que hay situaciones en que no se ponen en lugar del usuario como por ejemplo cuando suben personas con discapacidad, personas de tercera edad quienes requieren mayor cuidado en el trato.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1.** Mejorar el servicio de trato amable hacia los usuarios de las empresas de transporte público urbano, por qué si no se da un buen trato a los usuarios; ellos mismos optaran por otros medios de transporte, como por ejemplo motos lineales, taxis, mototaxis, etc. Lo cual afectaría a los ingresos económicos de las empresas.
- 2.** Dar un mantenimiento adecuado a los elementos tangibles, es decir: las unidades vehiculares, los asientos mantenerlos limpios y en buen estado, revisar los pasamanos; así mismo implementar un sistema de cobro de pasajes e indicadores de información de ruta amigable y entendible
- 3.** Mejorar la fiabilidad que ofrecen; para que los usuarios viajen con mayor placidez y comodidad; se recomienda que los trabajadores sean cordiales en la atención a los usuarios y brinden confianza así mismo se recomienda que los trabajadores posean un uniforme adecuado y personalizado para cada empresa. Así los mismos usuarios al ver que están debidamente uniformado sentirán que es más fiable subir a la unidad de transporte y llegar a su destino.
- 4.** Mejorar en la capacidad de respuesta; es decir tener una capacitación a los choferes y cobradores, para que estén atentos a cualquier pedido de los usuarios como por ejemplo cuando los usuarios quieren bajar o subir que los atiendan con

rapidez y eficacia, asimismo a la hora de cobrar los pasajes que den el vuelto rápidamente para que el usuario se sienta mejor atendido; o la rapidez al arreglar un imperfecto del vehículo para no perjudicar a los usuarios.

5. Mejorar el servicio respecto a la seguridad, es decir manejar adecuadamente ni muy lento o muy rápido, esperar a que las personas terminen de subir o bajar para recién arrancar la unidad móvil; ya que ciertos usuarios manifestaron que las unidades corren por ganar pasajeros y no se sienten muy seguros al transportarse en las unidades de transporte.

Así mismo se recomienda cumplir con el SOAT y las inspecciones respectivas para evitar multas y que los usuarios se sientan más seguros y conformes con el servicio de transporte público urbano.

6. Mejorar la calidad respecto a la empatía es decir capacitar a los choferes y cobradores para que ayuden a las personas con discapacidad y personas adultas, ponerse en lugar del cliente y tratarlos con amabilidad; brindar una atención personalizada a cada usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A., Astudillo, C., García, J., Morre, J., & Valencia, C. (2018). *La Calidad de Servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- De Oña, R. (2013). *Análisis de la calidad del servicio del transporte público mediante árboles de decisión*. Granada: Universidad de Granada. Obtenido de <https://hera.ugr.es/tesisugr/21976958.pdf>
- Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Editorial Vértice. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&dq=calidad+de+servicios&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&dq=calidad+de+servicios&source=gbs_navlinks_s)
- Gamarra, B., & Delgado, J. (2016). *Calidad del servicio de transporte público urbano en la Ciudad del Cusco 2014*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/98/253T20160004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gastalver, C. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera*. España: Editorial Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=f31XDwAAQBAJ&pg=PA147&dq=calidad+de+servicios&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwj3qZKGnrbjAhUJo1kKHboCBRsQ6AEIQDAD#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw Hill Education. Obtenido de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Huertas, J. (2015). *Calidad de servicio del transporte público urbano en los paraderos del Tramo Av. Arequipa- Lima metropolitana- 2014*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5720/Huertas\\_AJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5720/Huertas_AJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*, 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Modesto, D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Terrestre de pasajeros GM Internacional SAC – Huánuco 2017*. Huánuco: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO\\_MODESTO\\_%20ANDRES\\_DISNELA\\_%20YANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4154/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_MODESTO_%20ANDRES_DISNELA_%20YANELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad de servicio de transporte urbano de buses en la Ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/702/1/MORAN%20VILLAFUERTE%20%20GABRIEL.pdf>
- Morocho, A., & Rodríguez, J. (2019). *La calidad de servicio del transporte público urbano en la Ciudad de Azoguez*. 2019: Unirsidad Politécnica Salesiana Sede

- Cuenca. Obtenido de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>
- Muñoz, C. (2011). *CÓMO ELABORAR Y ASESORAR UNA INVESTIGACIÓN DE TESIS*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Patzi, M. (2017). *Sostenibilidad financiera del servicio de transporte público en la Ciudad de la Paz: Bus Pumakatari*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10379/T-2254.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, C. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: Editorial CEP. Obtenido de  
<https://books.google.com.pe/books?id=38U-DwAAQBAJ&pg=PA32&dq=calidad+de+servicios&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwj3qZKGnrbjAhUJo1kKHboCBRsQ6AEIMDAB#v=onepage&q=calidad%20de%20servicios&f=false>
- Ruiz, S., & Grande, I. (2006). *Comportamiento de compra del consumidor. 29 casos reales*. Madrid: Business & Marketing School ESIC. Obtenido de  
[https://books.google.com.pe/books?id=EZRnsjRc3mkC&pg=PA57&dq=mod+elo+servqual&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjy5v3m-\\_XjAhVsxFkKHf7PCksQ6AEISjAF#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EZRnsjRc3mkC&pg=PA57&dq=mod+elo+servqual&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjy5v3m-_XjAhVsxFkKHf7PCksQ6AEISjAF#v=onepage&q&f=false)
- Segura, G. (2017). *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, 2015.* Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/154579575.pdf>

Silva, N., & Torres, C. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la Ciudad de Cuenca.* Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>

Universidad Nacional de Cuyo. (2017). *Medios de transporte urbano.* Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de <http://ingenieria.uncuyo.edu.ar/catedras/u1-medios-de-transporte-urbano.pdf>

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable e indicadores	Método
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo es la calidad de servicios de transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo son los elementos tangibles en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?</p> <p>2. ¿Cómo es la fiabilidad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?</p> <p>3. ¿Cómo es la capacidad de respuesta en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?</p> <p>4. ¿Cómo es la seguridad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?</p> <p>5. ¿Cómo es la empatía en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Describir la calidad de servicios de transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Caracterizar a los elementos tangibles en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.</p> <p>2. Caracterizar la fiabilidad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.</p> <p>3. Caracterizar la capacidad de respuesta en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.</p> <p>4. Caracterizar la seguridad en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.</p> <p>5. Caracterizar la empatía en el transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho, 2019.</p>	<p>De acuerdo a la naturaleza del estudio, la investigación no requerirá del planteamiento de una hipótesis, lo cual se encontró sustentado por lo expuesto por (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014).</p>	<p><b>Variable:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos tangibles</li> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> </ul>	<p><b>Tipo</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> Usuarios de transporte público de la ciudad de Ayacucho.</p> <p><b>Muestra</b> 384 usuarios de transporte público de la ciudad de Ayacucho.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario (SERVQUAL)</p>

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de las percepciones de la calidad de servicio

Buen día, Sr./ Sra.

Se brinde unos minutos de su tiempo para poder completar el siguiente cuestionario, que tiene como finalidad conocer la calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad de Ayacucho. De antemano se agradece su disposición, y recordarle que el tratamiento de la información será de manera anónima y únicamente con fines académicos.

**Sexo:** Femenino ( ) Masculino ( ) **Edad:** .....

Marque con un aspa (X) la alternativa que más se acerque a su punto de percepción u opinión. Escala de respuestas: 1 representa el puntaje más bajo, cuando el usuario se encuentra en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el usuario se encuentra muy de acuerdo con el ítem.

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿Cómo encuentra usted el estado del vehículo?					
2	¿Se encuentra limpio el vehículo?					
3	¿En qué condición se encuentran las ventanas y puertas?					
4	¿Los asientos son cómodos?					
5	¿El personal a cargo del vehículo se encuentra con una apariencia impecable?					
6	¿Está de acuerdo con el sistema de cobro de pasaje?					
7	¿Hay disponibilidad de asientos al subir?					
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	¿Hay interés del personal en resolver los problemas que a usted le puede ocurrir dentro del vehículo?					
9	¿El personal está disponible para cualquier duda o consulta que usted tenga?					
10	¿La información del recorrido por donde transcurre la unidad está debidamente visible para el usuario?					
11	¿Hay cordialidad del personal hacia el usuario?					
12	¿El personal de la unidad infunde confianza?					
13	¿Hay esmero del personal en cumplir su servicio con un mínimo de errores?					
N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	¿Cuándo la unidad sufre una avería, se soluciona rápidamente?					

15	¿La información del pasaje está expuesta en alguna parte del vehículo?					
16	¿Hay rapidez y amabilidad por parte del personal al querer bajarse usted de la unidad?					
N°	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿La empresa de transporte público urbano le brinda confianza?					
18	¿La empresa de transporte público urbano vela por su seguridad en el recorrido?					
19	¿La empresa de transporte público urbano siempre presenta una actitud amable?					
20	¿La empresa de transporte público urbano cuenta con personal capacitado para otorgar el mejor servicio?					
N°	<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21	¿Los trabajadores de la empresa de transporte público urbano atienden sus inquietudes de manera individualizada?					
22	¿La empresa de transporte público urbano cuenta con suficientes unidades vehiculares como para que no espere demasiado entre una unidad de servicio a otro?					
23	¿Los trabajadores de la empresa de transporte público urbano trata de forma igualitaria a todos los usuarios?					
24	¿Los trabajadores de la empresa de transporte público urbano se preocupan ante todo por los intereses de sus clientes (pedidos, reclamos, sugerencias)?					
25	¿Los trabajadores de la empresa de transporte público urbano tienen la capacidad de comprender sus necesidades específicas (dudas, solicitudes, quejas)?					

## Entrevista

Buen día,

SR. PRESIDENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO

.....

Se brinde unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente entrevista, que tiene como finalidad conocer la calidad de servicio de transporte público urbano en la Ciudad de Ayacucho. De antemano se agradece su disposición, y recordarle que el tratamiento de la información será de manera anónima y únicamente con fines académicos.

---

### Cuestionario:

1. **¿Cuál es la totalidad de las unidades de la empresa?**
2. **¿Cuál es la capacidad de aforo de cada unidad?**
3. **¿Tienen políticas de colocar fuera de servicio a las unidades de más de 10 años?**
4. **¿El personal que laboran en la empresa están debidamente capacitados para ofrecer un buen servicio?**
5. **¿Cada cuánto tiempo limpian las unidades de transporte?**
6. **¿Las unidades de transporte público urbano cuentan con SOAT vigente?**
7. **¿Tienen revisiones o inspecciones vigentes de los vehículos?**
8. **¿Cuál es el procedimiento cuando alguna unidad tiene una avería técnica?**

## Anexo 3. Base de datos

Usua rio	p. 1	p. 2	p. 3	p. 4	p. 5	p. 6	p. 7	p. 8	p. 9	p. 10	p. 11	p. 12	p. 13	p. 14	p. 15	p. 16	p. 17	p. 18	p. 19	p. 20	p. 21	p. 22
1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	2	1	5	5	4	3	3	4	4	5
4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	2	2	5	5	4	4	5	4	5	5
5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	1	2	2	4	2	4	3	3	3	3
6	3	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	3	1	3	4	3	4	5	5	3	5	5
7	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
8	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3
9	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	3
10	4	4	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	3	5	5	4	3	3	4	3	3
11	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	4	4	4	3	4	3	3	4
12	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
13	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2
14	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2
15	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
16	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1
17	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3
18	5	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	1	3	4	4	4	4	4	5	5	4
19	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3
20	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	2
21	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	1	3	5	4	5	4	3	4	5	5
22	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
25	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	4	2	1	4	4	2	2	3	2	4	2
26	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
27	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
30	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3
31	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
32	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2
33	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
34	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
38	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	1	2	3	5	5	5	5	5	4	4
39	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	3

40	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
41	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2
42	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4
43	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
44	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
45	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	1	2	5	3	5	5	3	5	4	5
46	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	4	3	4	3	3
47	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	4	3	2	2	3	3	3	3
48	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	2	1	2	4	3	4	3	3	2	4
49	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2
50	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	4	2	3	3	2
51	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2
52	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	2	1	3	4	4	5	4	3	5	4
53	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
54	4	3	4	3	4	2	3	5	5	3	3	5	1	3	3	3	5	3	3	4	4	2
55	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2	4	1	3	4	2	3	4	4	3	3	3
56	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	4	3	2	4	4	3	3	4
57	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
58	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	3
59	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
60	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
61	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2
62	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3
63	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
64	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
65	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	3	4	3	2	4	3	2	4
66	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	4
67	5	5	3	5	4	3	5	3	5	4	5	5	1	1	5	4	4	5	5	3	4	4
68	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1
69	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	2	2	3
70	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4
71	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2
72	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2
73	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	2	2	4	5	4	5	5	5	3	5
74	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
75	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	2	2
76	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4
78	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2	4	4	3	3	2	2
79	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
80	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	1	2	3	4	4	3	2	4	3
81	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2
82	4	4	3	2	4	4	5	4	3	3	4	5	2	2	3	3	2	4	3	3	4	4
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
84	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3

85	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2
86	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2
87	4	3	3	2	3	2	4	3	2	4	4	4	1	3	4	2	4	4	2	3	4	2
88	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	5	5	4	4	5	3	5
89	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3
90	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	2	5	5	5	3	4	3	4	5
91	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	1	3	5	5	3	5	5	4	5
92	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
93	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	2	2	5	5	3	3	4	3	3	5
94	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	2	4	4
95	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	1	1	2	3	4	4	4	4	2	4
96	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
97	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3
98	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	1	1	4	4	3	4	4	4	3	3
99	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3
100	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1
101	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1
102	4	3	3	4	5	5	3	4	3	5	3	4	3	1	4	4	3	4	4	4	5	4
103	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3	4	5	5	5	4	3	5
104	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
105	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	4	3	4
106	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	4
107	3	2	4	3	3	2	2	3	4	2	4	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4
108	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2
109	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1
110	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3
111	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	1	3	3	3	5	5	5	3	3	3
112	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	3	2	3	3
113	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2
114	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	2	5	4	4	5	4	4	5	5
115	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
116	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	4	2	2	4	5	4	3	4	3	3	5
117	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2
118	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
119	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	2	2	5	4	5	5	5	5	4	5
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
121	5	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4
122	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	4
123	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	4	2	2	3	3	3	2
124	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1
125	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	1	2	4	3	3	3	4	3	3	4
126	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
128	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3
129	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2

130	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	1	5	4	5	5	4	4	5	4
131	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
132	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	1	2	3	5	5	5	3	4	5	3
133	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	
134	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2
135	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
136	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
138	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	1	3	3	3	5	4	4	3	4	5
139	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	4	4	4	4	5	4	3	5
140	3	4	4	3	3	5	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	5
141	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
142	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3
143	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2
144	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	1	2	4	3	3	4	3	3	4	2
145	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	1	2	4	3	4	4	4	3	3	4
146	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3
147	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	3
148	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
149	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	1	2	3	3	4	2	2	2	3	2
150	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
151	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	1	2	4	4	2	3	3	3	3	2
152	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2
153	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	2	3	5	5	5	3	4	5	5	4
154	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	1	3	4	3	4	3	4	3	5
155	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	4
156	4	3	5	5	4	3	4	3	4	5	3	3	2	3	5	5	4	5	3	5	5	4
157	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1
158	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	2	1	4	3	5	5	3	5	5	4
159	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1
160	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1
161	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4
162	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	1	3	2	4	5	3	3	3	3	3
163	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	4	5	4	4	3
164	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	2	2	4	5	5	3	4	4	5	5
165	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	1	2	5	4	3	3	4	4	5	5
166	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	2	5	4	5	5	4	5	5	3
167	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	4	4	4
168	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3
169	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
170	3	2	4	2	4	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	3
171	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2
172	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2
173	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5
174	5	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	1	2	3	3	3	4	5	4	4	4



220	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	5	5	1	3	4	4	5	3	3	5	3	5
221	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	5	3
222	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
223	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1
224	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	5	5
225	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
226	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
227	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
228	3	3	3	5	4	3	2	3	5	4	4	3	2	2	3	5	5	3	3	4	3	3
229	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3
230	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	1	2	3	4	4	5	3	4	5	3
231	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	1	1	5	4	4	5	3	5	3	3
232	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	4	3	3	3
233	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
234	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4
235	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	2	3	4	3	3	5	5	4	5
236	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	4	2
237	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	3	5	5	5	4	4
238	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
239	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
240	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2
241	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3
242	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	2	2	4	5	5	4	5	3	4	4
243	4	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2
244	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3
245	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	2	3	4
246	3	2	4	2	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4
247	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
248	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	1	2	3	2	4	3	4	2	4	3
250	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
251	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	1	2	4	4	4	3	3	3	4	3
252	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	1	2	4	4	5	5	3	4	4	4
253	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2	4	3
254	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3
255	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
256	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3
257	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	1	2	4	4	5	5	4	4	3	4
258	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	2	3	3
259	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1
260	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2
261	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4
262	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	1	5	5	3	3	4	3	4	4
263	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2
264	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	1	1	3	3	3	2	2	4	3	2

265	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
266	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3
267	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2
268	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
269	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
270	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
271	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3
272	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2
273	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2
274	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	4	4	3	4	4	4	2
275	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
276	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
277	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	3	2
278	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
279	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	1	1	3	3	4	3	4	3	4	4
280	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2
281	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
282	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	4	2	1	2	4	2	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	4
284	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
285	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
286	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	2	2
287	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
288	3	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
289	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
290	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1
291	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3
292	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
293	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
294	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
295	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	2	2	4	2	3	3
296	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3
297	3	3	3	3	2	3	2	5	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3
298	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
299	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1
300	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4
301	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1
302	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
303	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
304	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
305	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
306	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	4	4	2	3	3	3	3
307	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2
308	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4
309	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1

310	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3
311	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
312	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2
313	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4
314	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	3	2	3
315	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3
316	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
317	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2
318	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	4
319	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2
320	3	2	5	4	3	3	5	3	4	3	4	3	2	1	4	3	3	4	4	3	3	4
321	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4
322	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	5	3	2	2
323	4	2	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	4	3	3	4
324	4	3	3	5	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	4	5	4	3	4	3	4
325	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
326	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
327	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3
328	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4
329	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
330	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	4	5	4
331	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
332	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2
333	4	3	4	4	4	4	3	5	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
334	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2
335	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
336	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
337	4	3	5	4	3	3	3	3	2	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2
338	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
339	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
340	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2
341	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	1	1	4	4	3	4	5	4	3	5
342	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	2	4	4	3	3	4
343	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3
344	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
345	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
346	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2
347	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	4
348	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3
349	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3
350	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
351	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2
352	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3
353	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
354	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2

355	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2
356	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3
357	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
358	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
359	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3
360	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4
361	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3
362	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	2
363	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
364	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3
365	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
366	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
367	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
368	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
369	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
370	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2
371	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2
372	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
373	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
374	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2
375	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1
376	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2
377	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
378	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
379	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1
380	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3
381	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
382	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	3
383	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1
384	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	1	2	3	2	2

**Anexo 4. Evidencia de similitud digital**

# “CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO 2019”

*por* Diego Jesús Lagos Ccoyllo

---

**Fecha de entrega:** 31-may-2021 10:54a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1597904807

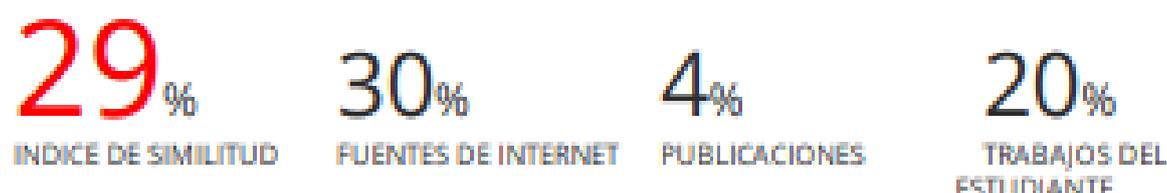
**Nombre del archivo:** LAGOS\_CCOYLLO\_DIEGO\_JESUS.docx (806.99K)

**Total de palabras:** 20193

**Total de caracteres:** 71100

## “CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO 2019”

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.ups.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>tesis.pucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unsaac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
10	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1 %
11	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
15	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.terra.cl Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	mriuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de internet	<1 %
22	Wendy Carolina Montoya. "Gestión pedagógica de aprendizajes significativos en la educación artística", Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 2017 Publicación	<1 %
23	repositorio.utn.edu.ec Fuente de internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %

---

Excluir citas

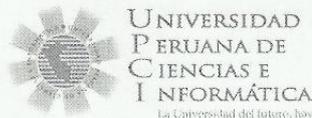
Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

## Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

#### 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Lagos Ccoyllo, Diego Jesús

DNI: 70065455

Correo electrónico: diego\_lc94@hotmail.com

Domicilio: Jr. Ciro Alegría N.º 312

Teléfono celular: 941790004

#### 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO o TESIS

Facultad/Escuela: Ciencias Empresariales y de Negocios

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

“CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO 2019”

#### 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título (X) Mg ( ) Dr ( ) PhD ( )

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRONICA

Por la presente declaro que el (trabajo/tesis) “Calidad de servicio de Transporte público Urbano en la ciudad de Ayacucho 2019” indicada en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencia e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art 23 y Art. 33.

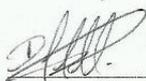
Autorizo la publicación (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito total.

( ) Sí, autorizo el depósito y solo las partes:

( ) No autorizo el depósito.

Como constancia firmo el presente documento  
en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de  
Octubre de 2020.

  
Firma

Huella digital

