



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

**Tecnología contactless para mejorar la calidad de
servicio en una empresa de transporte público,
Lima 2021**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Dirección de Empresas**

Presentado por:

Autor: Br. Rumaldo Chepe, Carla Yomira

Código ORCID: 0000-0001-9699-4158

Asesora: Dra. Gardi Melgarejo, Victoria

Código ORCID: 0000-0001-6016-8719

Lima - Perú

2021

Tesis

Tecnología contactless para mejorar la calidad servicio en una empresa transporte público, Lima 2021.

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesora

Dra. Gardi Melgarejo, Victoria

Código ORCID

0000-0001-6016-8719

Miembros del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Presidente del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Secretario

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Vocal

Asesor temático

Dra. Gardi Melgarejo, Victoria (ORCID: 0000-0001-6016-8719)

Dedicatoria

Este trabajo de la dedico a mi madrecita, mi motor y motivo, quien ha sido un pilar fundamental en mi formación profesional, quien me dio el impulso de nunca rendirme y brindarme su apoyo incondicional y a si a toda mi familia por brindarme confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograr crecer como persona y profesionalmente.

Agradecimiento

A Dios por iluminar y guiarme en este arduo camino.

Ala universidad Privada Norbert Wiener por permitirme adquirir conocimientos a través de los grandes docentes para mi superación profesional.

A la asesora Dra. Gardi Melgarejo, Victoria, por facilitarme sus grandes conocimientos, asesoramiento y guiarme con la tesis.

Declaración de autoría

	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo Carla Yomira Rumaldo Chepe estudiante de la escuela académica de Negocios y Competividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Tecnología contactless para mejorar la calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021." para la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Rumaldo Chepe, Carla Yomira
DNI: 73497404



Huella

Lima 16 de Julio de 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	12
Introducción	13
CAPITULO I: EL PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Limitaciones de la investigación	20
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.2 Bases teóricas	27
CAPITULO III: METODOLOGÍA	35
3.1 Método de investigación	35
3.2 Enfoque	35
3.3 Tipo de investigación	35
3.4 Diseño de la investigación	36
3.5 Población, muestra y unidades informantes	36
3.6 Variables y dimensiones	37
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.8 Procesamiento y análisis de datos	42
3.9 Aspectos éticos	42
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	44
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	44
4.2 Descripción de resultados cualitativos	53

4.4	Identificación de factores de mayor incidencia	61
4.5.	Propuesta	64
4.6.	Discusión	70
	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1	Conclusiones	72
5.2	Recomendaciones	73
	REFERENCIAS	74
	ANEXOS	77
	Anexo 1: Matriz de consistencia	78
	Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	79
	Anexo 3: Instrumento cuantitativo	84
	Anexo 4: Instrumento cualitativo	86
	Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	87
		87
	Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	88
	Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	91
		91
	Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	92
	Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	97

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de categorización de Calidad de servicio	37
Tabla 2 Matriz de categorización del Sistema de contactless	38
Tabla 3 Expertos que validaron el instrumento	41
Tabla 4 Expertos que validaron la propuesta	41
Tabla 5 Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach	42
Tabla 6 Estadística de fiabilidad	42
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes a la sub categoría tangibilidad	44
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes a la sub categoría fiabilidad	46
Tabla 9 Frecuencias y porcentajes a la sub categoría capacidad de respuesta.	47
Tabla 10 Frecuencias y porcentajes a la sub categoría seguridad en el transporte público	49
Tabla 11 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría empatía	51
Tabla 12 Pareto de las categorías calidad de servicio, Lima 2021	62
Tabla 13 Matriz de direccionalidad de la propuesta	67

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de tangibilidad	44
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de l sub categoría fiabilidad	46
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de capacidad de respuesta de un servicio	48
Figura 4 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de seguridad en un servicio de transporte público.	50
Figura 5 Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de empatía	52
Figura 6 Sub categoría Tangibilidad	54
Figura 7 Sub Categoría Fiabilidad	55
Figura 8 Sub Categoría Capacidad de respuesta	56
Figura 9 Sub Categoría Seguridad	57
Figura 10 Sub Categoría Empatía	58
Figura 11 General	60
Figura 12 Diagrama de Pareto	63

Resumen

La investigación realizada de título: “Tecnología Contactless para mejorar la calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021”, la misma que tuvo como objetivo proponer un sistema contactless para mejorar la calidad de servicio de los usuarios del transporte público. Con la finalidad de poder mejorar la calidad de servicio para los clientes.

En tal sentido la investigación fue realizado mediante en el diseño holístico, bajo el enfoque mixto, de tipo proyectiva bajo y un nivel comprensivo con los métodos inductivos y deductivos para medir la calidad de servicio ofrecido por parte de la empresa de transporte; para la recolección de datos fueron encuestados 100 usuarios que dan uso del servicio y de la misma forma se entrevistó a 3 expertos: como el gerente, el administrador y el jefe de operaciones. La información fue recopilada a base de entrevistas y encuestas virtuales y presenciales que nos permitió analizar problemas sobre la calidad de servicio; de mismo modo se realizaron los procesos de y análisis de datos mediante Microsoft Excel y ATLAS.ti.

Finalmente se dieron soluciones a los problemas: la falta de capacitación de los empleados, insatisfacción de los usuarios e inseguridad de los usuarios por falta de sistemas modernos. Para ello se implementó una tecnología contactless con el objetivo de mejorar la calidad de servicio en cuanto a los pagos de esa forma evitar el contacto directo con las personas y no tener que realizar colas, así tener la calidad de servicio excelente.

Palabras clave: Tecnología, calidad de servicio, seguridad, transporte, usuarios.

Abstract

A pesquisa realizada intitulada: “Tecnologia sem contato para melhorar a qualidade de serviço em uma empresa de transporte público, Lima 2021”, que teve como objetivo propor um sistema sem contato para melhorar a qualidade de serviço dos usuários do transporte público. A fim de melhorar a qualidade do serviço aos clientes.

Neste sentido, a investigação foi realizada através de um design holístico, sob a abordagem mista, de tipo baixo projetivo e de nível abrangente com métodos indutivos e dedutivos para medir a qualidade do serviço prestado pela transportadora; Para a coleta de dados, foram entrevistados 100 usuários que utilizam o serviço e, da mesma forma, foram entrevistados 3 especialistas: como o gerente, o administrador e o chefe de operações. A informação foi compilada a partir de entrevistas e inquéritos virtuais e presenciais que nos permitiram analisar problemas de qualidade do serviço; da mesma forma, a análise dos dados e os processos foram realizados no Microsoft Excel e ATLAS. vocês.

Por fim, foram encontradas soluções para os problemas: falta de treinamento dos funcionários, insatisfação e insegurança dos usuários devido à falta de sistemas modernos. Para isso, foi implementada uma tecnologia contactless com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço ao nível dos pagamentos, evitando assim o contacto direto com as pessoas e não tendo de fazer fila, tendo assim uma excelente qualidade de serviço.

Palavras-chave: Tecnologia, qualidade de serviço, segurança, transporte, usuários.

Introducción

El presente trabajo de investigación esta direccionado a la implementación de Tecnología Contactless para mejorar la calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021. Para ello se utiliza el modelo SERVQUAL, la cual permite medir cada una de las dimensiones como es: Tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. El trabajo este compuesto por cinco capítulos.

En el primer capítulo se plantea el problema general de la investigación, al mismo tiempo se formulan los problemas específicos, para luego pasar a mencionar la justificación teórica, práctica, y metodológica del presente estudio.

En el segundo capítulo, este compuesto por el marco teórico, asimismo s mencionan los antecedentes nacionales e internacionales, también se mencionan las teorías del proyecto y el marco fundamental y un marco conceptual del proyecto.

En el tercer capítulo, esta descrito la metodología, la investigación de analiza mediante el enfoque mixto la cual admite un estudio completo y de mayor trascendencia para mejorar la calidad en el servicio que ser ofrece; los datos recabados fueron analizados y comprados con la información cuantitativa y cualitativa. Las encuestas y las entrevistas dieron una información relevante, sumada a ello los datos cuantitativos que se analizó mediante el Software Atlas. ti y Microsoft Excel.

Asimismo, en el cuarto capítulo, se describen a detalle los resultados, se analizó las entrevistas a 3 unidades informantes y se encuestaron a 100 personas y se analizó y se llegó a la conclusión que la empresa necesita implementar tecnología contactes para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transporte.

En el último y quinto capítulo, se describen las conclusiones y las recomendaciones para el presente trabajo de investigación y se anexan las referencias y anexos.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

El transporte y su servicio de calidad se ha convertido en algo imprescindible, porque las ciudades tienen un crecimiento exponencial, y esto se convierte en una demanda constante de buses con servicio de calidad, que cuenten con equipamiento, con las herramientas y dispositivos necesarios para el transporte como, formas de pago que faciliten a los usuarios, un sistema único de recaudo y aplicaciones móviles de transporte que permitan brindar un óptimo servicio.

La gran parte de países y ciudades emergentes han determinado la problemática del transporte, hay una crisis de calidad de servicio ofrecido, lo que conlleva a un deficiente servicio. Ecuador no es ajeno a la problemática, donde los ciudadanos se movilizan utilizando el transporte urbano, las cuales presentan múltiples inconvenientes generando inconformidad en la población; problemas de impuntualidad, inseguridad de los conductores, mala información del servicio, tiempo inadecuado de llegada a la parada, y la falta de espacio físico para las personas con discapacidad. Todo este problema afecta al servicio de calidad en el transporte del sector urbano (Silva y Torres 2017). Así mismo en la ciudad de Esmeralda Cuenca, el servicio de transporte de buses presenta un pésimo servicio por lo que los usuarios presentan constantes quejas por el servicio de transporte brindado. Los problemas más frecuentes que se presentan son: La ausencia de expertos, pertenecientes al staff técnico de la municipalidad, los cuales brindan soluciones técnicas a los procesos; el personal de la empresa de transporte es agredido por parte de la población; los trabajadores no están capacitados adecuadamente para realizar sus labores diarios como choferes y cobradores. Sumado a estos problemas, no hay una comunicación eficiente entre los miembros de transporte y el usuario final.

De otro lado, se presenta el caso de Bogotá sobre la movilidad del Transporte Público Colectivo (TPC) siendo estas la competencia y la no complementariedad con otros modos de transporte, como discusiones entre las propuesta de las academias y las autoridades locales, a esto se suma la puja de los dueños privados y operadores del servicio, se nota una clara competencia entre los operadores por obtener mayores beneficios, generando acciones negativas que afectando a todo el sistema de transporte, quedando perjudicado el usuario.

Asimismo, se analizó las oportunidades del sector vial en los países de bajos ingresos. El reporte describe la calidad del servicio en el transporte público para sectores de escasos recursos. El buen servicio en el transporte es uno de los más deficientes, la informalidad y la abundancia de ómnibus piratas, crea caos y desorden. Para terminar con los problemas del transporte es necesario estrategias de educación en el transporte y legislaciones nacionales que ayuden a su regularización. Las estrategias que ayudaran a una calidad de servicio de transporte son necesarias para que los usuarios puedan trasladarse con confianza y seguridad. Una de las herramientas que ayudara a los usuarios es la billetera electrónica y dar beneficios a personas con discapacidad visual o personas que no tienen algún miembro de su cuerpo, para ellos se les facilite alternativas de pago como el cobro con descuentos o gratis. Culminar con los accidentes demanda de una estrategia integral, poniendo a la vida humana como el valor más importante, teniendo como uno de los ejes centrales la formalización de los transportistas para ordenar y definir reglas básicas de calidad que ayuden a la satisfacción de los usuarios (Banco Mundial & GRSF, 2020)

Por otro lado, según el documento de trabajo de la red de transportistas direccionado por el Banco Interamericano de Desarrollo. Las buenas prácticas son necesarias para mejorar el transporte público del sector urbano, así mismo se busca mejorar con herramientas o estrategias como por ejemplo utilizar un solo pago para todos los medios de transporte, esta

herramienta ayuda a la operación de este servicio, pero se busca un buen servicio, asimismo se realizó un planteamiento sobre las asociaciones públicas privadas como un mecanismo para acelerar el mejoramiento del sector, en el Perú se realizaron diferentes proyectos bajo esa modalidad, aunque se realizaron proyectos de diferentes envergaduras, muchos de ellos fueron opacados por la corrupción, el objetivo era crear estrategias que ayuden al desarrollo del sector y brindar un servicio de calidad eficiente, fue cumplido parcialmente, la calidad de servicio en el transporte ayuda a mejorar la calidad de vida y su ordenamiento traerá progreso (BID , 2017).

Siguiendo con la misma idea la fundación Transitemos en su estudio sobre el transporte urbano entre Lima y Callao 2018, presenta problemas como: el estado deplorable en la que se encuentra el transporte, falta de inversión y mantenimiento de las unidades, la economía personal, paraliza el crecimiento de la industria, afecta a las personas al ofrecerles condiciones deplorables de la misma manera presenta salida impuntual de autobuses, las cuales generan retrasos en las actividades cotidianas. Una excesiva liberación de transportes, falta de regularización con la ausencia de las autoridades en la formalización. Del mismo modo, no se presta de forma adecuada el servicio, existen reclamos emitidos por los diferentes usuarios por el servicio ineficiente, falta de limpieza y poca flota de transporte. También, presenta limitaciones en aspectos relacionados a la cobertura y el cumplimiento de calidad. Según el informe estas deficiencias generan pérdidas económicas que ascienden a 1,5% del PBI, retraso en el crecimiento y disminución en avance para el sector privado, limita la utilización de servicios básicos (Transitemos, 2018).

Finalmente, el sistema de transporte de Lima metropolitana, específicamente en el metropolitano, requiere una mayor atención, los buses no cuentan con conductores capacitados, no se les instruyó las buenas prácticas de un transporte eficiente y muchos no

tienen brevets, no existe una educación vial y una constante capacitación a los choferes en diferentes temas como auxilio mecánico o cómo evitar accidentes de tránsito, un chofer sin experiencia genera caos vehicular, no manejan de forma segura, no respetan las señales de tránsito, se pelean entre conductores, realizan competencias para ganar pasajeros, no trabajan uniformados. En algunos casos se ponen a discutir con los pasajeros, generando altercados y bullas dentro de la unidad de servicio.

Los buses de servicio, no están implementadas de forma adecuada para brindar una calidad de servicio al pasajero, Son unidades medianas de 30 pasajero 45 y 60 pasajeros donde genera mucha aglomeración dentro de los buses y la señalización no es la correcta. Además, muchos no cuentan con boletos para pasajeros, esto es producto de la informalidad. La empresa tiene una idea de trabajar de forma aislada con la Autoridad de Transporte Urbano (ATU); al ser una empresa mediana y mal constituida no puede tener un acceso a financiamiento para el transporte público.

Por otra parte, el sistema de calidad es deficiente para determinar las directrices para el ordenamiento de transporte, las tarifas y los pasajes están mal establecidas porque nadie las regula, no existe una tarifa estándar, cobran según su criterio. Las unidades actuales no pueden atender la demanda actual porque la demanda del público es superior a los buses, existe mucha demanda y pocas unidades de transporte, por esto y otros problemas la calidad de servicio es deficiente. Por ende, Lima metropolitana requiere de forma urgente un sistema integrador de transporte público, sostenible e integral

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021?

¿Cuáles son los elementos de mayor relevancia que afecta en la calidad del servicio de transporte público, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer un sistema contactless para mejorar la calidad de servicio de los usuarios del transporte público, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación del sistema contactless para mejorar calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021.

Diseñar una propuesta a los problemas que inciden en el sistema contactless para mejorar calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El sustento teórico beneficia a la organización a tener una administración óptima, siguiendo la administración clásica que son la planificación, segundo elemento es la organización, el tercer elemento es la dirección y finalmente el elemento control; de esta forma la institución podrá tener una buena administración en los recursos, servicio, el tiempo. Así mismo ayuda a tener una integración con todas las áreas del sistema de transporte, utilizando la comunicación efectiva con los miembros de la organización, lo que ayuda a lograr un trabajo en equipo para alcanzar el objetivo que es brindar un buen servicio.

Finalmente, la teoría de calidad permite tener una mejora continua para el transporte, de esta forma los usuarios percibirán un servicio eficaz, ya que son los principales beneficiarios.

1.4.2 Metodológica

Tiene justificación metodológica, porque su enfoque es mixto de sintagma holístico porque permite tener información cuantitativa y cualitativa para lograr un diagnóstico que plantea una alternativa. Asimismo, las encuestas y entrevistas nos permiten lograr un estudio completo. Al mismo tiempo el modelo Servqual, permite analizar el nivel de servicio por las dimensiones que facilitan un mejor detalle de la investigación para adaptarlo a nuestra realidad problemática en el transporte público de Lima, tomando en cuenta las particularidades de los involucrados en el transporte, estos son los usuarios y servidores que las mismas dan el uso del servicio, en ese aspecto el modelo Servqual nos permitió analizar y procesar la información se aplicó un cuestionario y se utilizó para el procesar los datos los softwares ATLAS.ti y Microsoft Excel la cual permitió examinar los problemas principales para luego dar las soluciones a la realidad problemática.

1.4.3 Práctica

La justificación es practica porque nos permitirá identificar las falencias y problemas del servicio de transporte ofrecido en Lima, de esa forma podremos determinar cómo influyen los problemas directamente en la satisfacción de los usuarios. Luego entender las diferentes necesidades de los que utilizan el transporte. En este sentido el estudio ayudara a implementar y mejorar el servicio de transporte público logrando la optimización.

1.5 Limitaciones de la investigación

En la delimitación del presente estudio tomará unos 6 meses, donde estará centrado en el servicio y la calidad que brinda en el transporte, Lima 2021 en ese periodo se analizará

el estudio. La investigación se va desarrollar en una empresa de transporte público que se encuentra ubicado en Chosica donde exactamente ejerce sus servicios entre las zonas de Chosica a Lima. En la presente investigación se utilizó recursos económicos, que ayudaron a lograr la consolidación y el fin de los objetivos plateados. Así mismo se usó una computadora para la asesoría atreves de las clases virtuales y el uso consecutivo del internet, sumado a ello se utilizó el celular y Software para analizar y elaborar los datos necesarios que requieren una investigación.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Ecuador, Morán, (2016) se desarrolló un estudio del transporte, en los cuales describió el tipo de servicio que realiza el transporte urbano, con ópticas al usuario. El estudio tuvo como objetivo analizar el servicio en la ciudad de Esmeralda, el estudio estaba centrado desde la mirada del usuario; la investigación tuvo un enfoque de tipo mixto, utilizando un método científico analítico y estadístico, en total 399 personas fueron parte de la muestra; la técnica de encuestas, entrevista y observación, se realizó una encuesta a 407 personas, se utilizaron también instrumentos como la guía de entrevista y el cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 70.27% describieron que el costo es el adecuado, también un 29.73% considera que es todo lo contrario, además de ello que el 93.85% se encuentra insatisfecho por el servicio que reciben, también el 6.15% mencionaron que el servicio si es muy bueno. Se concluyó que el transporte en Esmeralda es deficiente por muchos factores, pero una de las más concluyentes es el abandono en el control de transporte en la ciudad.

En Tulcán, Ascuntar, (2018) realizó una investigación sobre La gestión del transporte y el servicio de calidad que brinda. El objetivo fue conocer la gestión operativa del transporte en los buses y el servicio público y el grado de satisfacción; la investigación tuvo como enfoque mixto y el método es deductivo e inductivo, de igual manera se utilizó una muestra de 382 los cuales fueron encuestados; así como la técnica de la encuesta y la entrevista, para luego aplicar el Modelo de triple hélice y matriz de incidencia, siendo articulado entre el gobierno-empresa-universidad. Se obtuvo como resultado que todas las unidades tienen capacidades diferentes, ello se debe al modelo, la marca y el año del vehículo; además existe una incidencia de 61.20% en la gestión operativa. Se concluyó que existen dos criterios de

variables que deben estar relacionados, organizados, planificados y controlados para no presentar inconvenientes.

Mozo (2019) enfatizo la implantación de tarjetas de pago electrónico y la recarga con una tarjeta en el sistema de transporte, debido a que tenía problemas técnicos para la operación del transporte tales como sistema de información del usuario y la reestructuración del sistema de transporte. La población se incrementó y esto hace de que el aforo de recaudo sea insuficiente e incapaz a la hora de brindar el servicio conveniente, para ello se dio una propuesta de optimización el sistema de transporte público con la integración de una tecnología que admita mejorar el tipo de pago y tarifas por medio de las tarjetas electrónicas. Las iniciativas que se tomaron fueron las apropiadas y admitieron cambiar los hábitos de los pasajeros brindando mayor seguridad y la recaudación y pagar los pasajes. A pesar de ello el usuario no se siente totalmente satisfecho con el sistema de pagos. Por ende, la empresa tiene pensado en la creación y uso de una tarjeta débito para el cobro de los pasajes. Se concluyó que el transporte público de la ciudad de Santa Marta fue mejorado utilizando el sistema de pagos electrónicos y dando un mayor beneficio a la ciudadanía en general.

Por otro lado (Morocho y Rodríguez 2019) realizaron un estudio sobre el transporte y la calidad que brinda en la Azogues. El objetivo fue mejorar la eficiencia en el transporte, mediante una sugerencia de buenas prácticas para que ayuden a tener mejores factores de calidad, la investigación se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo, la muestra fue de 379 personas el cuestionario que se utilizó fue las encuestas de 25 preguntas mediante la escala de Likert con sus 5 parámetros y también la escala valorativa sumatoria entre ellas está preguntas mixtas que se encuentran las preguntas abiertas y cerradas con el propósito de tener una información más ampliada. El 73% de los individuos encuestados utilizan el medio de transporte todos los días y el 27% lo hacen en 1,2, 3 veces a la semana con esto se consta

que hay una gran demanda de usuarios y acerca de la satisfacción del servicio cabe mencionar que los individuos manifiestan que están satisfecho en cuanto al cumplimiento de los horarios, y respecto a las tarifas preferenciales donde también resaltan que los ambulantes y la falta de información de las paradas creó una disconformidad en los usuarios. Se concluyó en que el servicio de transporte es regular con bastantes deficiencias de los cuales se debe corregir con el fin de contratar un mejor servicio de transporte.

En Colombia (Camós 2019) en su estudio destaca la implementación de una tecnología que gestiona y controla la flota-SGCF y también un sistema centralizado de recaudación SRC para el mejoramiento del servicio de transporte y tener mayor control sobre las operaciones, además permite la estandarización de los pasajes adecuándose a las necesidades del usuario, vale decir permitieron mejorar el sistema de recaudo de pasajes utilizando tecnologías limpias, así mejorar la calidad del servicio público. No obstante, demandan apoyo al gobierno, en vista de que son difíciles de cubrir los costos de inversión solo con los ingresos por tarifa. Por otro lado, el sistema de recaudo permite garantizar una gestión adecuada y brindar un buen servicio de transporte, respetando las normas ambientales.

2.1.2 Antecedentes nacionales

López, (2018) realizó su trabajo basado en el servicio que se brinda en el transporte de Lima metropolitano. Teniendo sus objetivos en medir el grado de satisfacción para el modelo SERVQUAL y el impacto que tiene en el tipo de servicio que son ofrecidos a los usuarios de transporte urbano. El enfoque fue cuantitativo para tener una investigación adecuada y explícita; con el análisis estadístico con una población de 50 personas, además 35 usuarios pertenecen al Metropolitano y 15 pertenecientes al Metro, también se utilizó un instrumento, en este caso fue el cuestionario del modelo SERVQUAL con dimensiones fiabilidad, tangibilidad y seguridad. Los resultados fueron un impacto positivo por parte de cada dimensión escogida. Mediante esta investigación se concluye que las dimensiones estudiadas tienen un impacto muy fuerte en el transporte y también facilitará a varias empresas tener un excelente servicio.

Continuando con la misma idea Francia & Padilla, (2018) realizaron un estudio sobre el transporte y el tipo de calidad que brinda, asimismo se analiza la satisfacción en la empresa Shalom en Huacho. La influencia de la calidad de servicio es el principal objetivo trazado en el estudio, el enfoque utilizado es cuantitativo con el nivel correlacional porque mide el grado de satisfacción entre los usuarios y la calidad del servicio recibido, para el análisis se realizó en una población de 377 personas, las técnicas fueron las encuestas mediante un cuestionario para la colección de datos y el resultado es 41.1% de las personas encuestadas mencionan el grado de servicio es de un nivel promedio regular mientras que el 39.8 % describe que el servicio es buena y un 19.1% mencionan que es deficiente y en la dimensión de fiabilidad los encuestados manifestaron que el 43% alcanzó un nivel regular , el 32.4% lograron alcanzar un nivel bueno y un 24.7 % mostraron un nivel deficiente, Con respecto a la satisfacción el 38.5% de las personas manifestaron que es buena, el 33.4% sustenta que

es regular y el 28.1% difieren que es deficiente. Se concluye que en la investigación existe una influencia positiva para que tener un buen estándar óptimo en la calidad del servicio.

Así mismo Mendez & Pérez (2019) realizaron un estudio sobre el perfil de los clientes del transporte para el sector urbano y su nivel de satisfacción en el distrito de El Porvenir Trujillo. El objetivo consistió en describir la relación entre el perfil de los usuarios de transporte y su nivel de satisfacción. Se ejecutó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo simple y 382 personas como población, y el instrumento utilizado en este caso fue el cuestionario. El resultado fue que el 67% de los usuarios utilizan el transporte público por ser más económico y un 20% por ser la única opción de transporte. El estudio concluyó que el perfil del usuario que utiliza el transporte, tiene acogida por personas jóvenes, así mismo la satisfacción es 73% que pertenecen al nivel de satisfacción medio.

De la misma forma Luis & Herly, (2019) estudia sobre el servicio y la calidad del Corredor Azul y los usuarios de toda la avenida Arequipa. Tuvieron como objetivo la el servicio y la satisfacción que se brinda. Se realizó mediante el diseño de descriptivo correlacional en la muestra de 384 personas que fueron encuestados entre ellos están los distritos de Lince, La victoria, Jesús María, San isidro y Miraflores. Se utilizo el cuestionario con 12 mediante la escala de Likert como receptor de información. Se obtuvo el resultado que el estado en lo que se encuentran los buses se muestra que un 43% de los usuarios respondieron que están muy satisfechos y un 34% moderadamente satisfechos y los 9 % poco satisfecho y el 1% nada satisfecho de la misma forma en el tiempo invertido en el transporte detallaron que el 45% que son muy satisfecha y debido a la rapidez que llegan a su destino y un 5% nada satisfechos. Se concluyo que la investigación se puede determinar la satisfacción por el tiempo invertido y en los estados de las unidades de que encuentran, también se pudo identificar que existe disconformidad por el tiempo de espera por buses que

los lleve a su paradero final, es uno de los detalles que se pudo concluir después de interactuar con los usuarios.

Gaytan, (2019) realizó el estudio de calidad en el servicio de transporte destacando el análisis de los usuarios en cuanto al servicio ofrecido, en la ciudad de Trujillo debido a la demanda creciente. El objetivo fue definir el servicio y la calidad en los usuarios. La investigación se analizó según el enfoque cuantitativo y método descriptivo y 384 personas que son la muestra, las técnicas fueron de encuesta cerrada y el instrumento el cuestionario del modelo SERVQUAL, obteniendo como resultado que un 87% de las personas perciben que el servicio es medio en la dimensiones de tangibilidad y el 31% detalla que es alto y en la dimensión de fiabilidad que el 91% mencionaron el servicio en un nivel medio y el 9% de las personas mencionaron que es el nivel alto, y seguridad fue un 83% de las personas que perciben como nivel medio, también un 17% es un nivel promedio alto. Se concluyó que la investigación refleja el transporte con un nivel medio, es la percepción de los clientes que utilizan el transporte.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

La teoría de la Administración, se encuentra en todas las organizaciones, por ello es necesario tener bien estructurada, para así tener un mayor control, programación, y coordinación en los procesos que se ejecutan, es decir que se podrá aumentar la eficiencia de la administración a través de los principios. Existen muchos factores económicos, sociales y tecnológicos que requieren ser atendidas para el funcionamiento eficiente de la organización, de esta forma se podrá gestionar acciones para el cumplimiento correcto de las actividades de transporte y aprovechar las oportunidades (Robbins y DeCenzo 2002).

Siguiendo con la misma idea la teoría de la administración es el proceso que permite alcanzar los objetivos de forma coordinada con base en el trabajo de las personas con todos

los recursos disponibles para la eficiencia de la organización. Las empresas de transporte no son ajenas a la administración, para el buen funcionamiento de éste se requiere tomar mejores decisiones y acciones que se aplique basado en los objetivos de la entidad. Solo de esta forma la empresa de transporte podrá alcanza niveles de excelencia cada vez más alto en el servicio (Chiavenato 2014).

Por otro lado, tiene que ser una administración formal que este enfocado en normas y perspectivas, siendo la comunicación un ingrediente primordial en la gestión, que vincule al trabajador dando a conocer los cargos y labores que desarrollaran. Además, brindar un mejor salario a los trabajadores de servicio de transporte para ver la eficacia máxima de su labor. Una buena administración permite tener unidades de transporte moderno, equipado, que se adapte a la realidad y pueda mejorar el servicio. Así como los trabajadores estén bien capacitados, con las habilidades necesarias. Las cuales podrán tener un mayor rendimiento para la empresa (Reyes 2004).

La teoría de sistemas, es donde se enfoca desde la perspectiva integradora definiendo a las organizaciones como sistemas abiertos y cerrados, buscando una constante interacción con el medio ambiente. Así mismo los sistemas están compuestos por parte menores que guarda una interdependencia entre sí. Con esta teoría se pretende integrar a todo el elemento que la compone la Administración del transporte urbano, (concesionarios, Estado, área administrativa, trabajadores, autoridades reguladoras, y usuarios) para una mejora ejecución y no trabajar de forma aislada, porque si un solo elemento del sistema falla, entonces afecta a todo el funcionamiento del sistema, es decir pierden integración y comunicación, afectando la calidad de servicio prestado (Aguer y Pérez 2010).

Siguiendo con el enfoque sistema, analizaremos el enfoque sociotécnico que se considera abierto en relación con su ambiente. La cual se caracteriza por dos subsistemas, siendo uno de ellas el técnico que corresponde a las tareas que va a realizar, como las

instalaciones físicas, instrumentos y tecnológicos, el otro subsistema social, que comprende a los individuos y sus relaciones sociales que se establece cuando realizan sus actividades. Con esta teoría se pretende incorporar las unidades de buses y la tecnología para la eficiencia potencial del sistema de transporte; por otro lado, se ve el comportamiento de los usuarios con la tecnología que se va utilizar y adaptar a sus necesidades (Ramírez 1999).

Siguiendo con la teoría de sistemas, la ciencia es un conjunto de conocimiento, es decir se subdivide en un número infinito de elementos llamadas ciencias específicas, obteniendo un mega sistema, siendo la Administración un elemento de la misma. Así mismo la empresa de transporte es un sistema compuesto de un conjunto de elementos, llamados como la tecnología, infraestructura, administrativa, operativa. La combinación de las mismas es necesaria para garantizar un servicio adecuado. Todos estos elementos contribuyen al logro de los objetivos del transporte urbano (Torres 2014).

Teoría de control de calidad total indica que la calidad debe ser parte de la cultura de la empresa, esta teoría busca implementar el control de calidad en toda el área de sistema de transporte, esto permitirá un mejoramiento en la calidad de servicio, ya que las unidades, gestión, procesos, empleados, etc. serán estrictamente capacitados y controlados con un enfoque de calidad (González y Arciniegas 2016).

Así mismo, los directivos deben gestionar y direccionar la mejora continua en la empresa, para ello se debe de crear una constancia en el servicio. Por ende, cada servicio debe ser como si fuera el único y último servicio que brinda. Con respecto al servicio de transporte, se debe de considerar que, para tener un servicio eficiente, los gerentes deben ser contrastantes en la mejora, para lograr un servicio excelente, además de debe de trabajar en equipo para resolver todos los problemas (Sangüesa, Dueñas y Izquierdo 2006).

Las instituciones planifican la calidad de los servicios con una tasa de crecimiento, por ello se debe aplicar la trilogía de la calidad, es decir tener controlado las acciones que

llevan a la continua mejora, y por último se debe de tener acciones de planeación de calidad, vale decir trabajar en los diseños que forma permanentemente en la operación que se lleva en los procesos. Solo así se garantiza satisfacer a los clientes. En el transporte es fundamental aplicar la trilogía de la calidad para mantener un servicio óptimo y cumplir con sus expectativas del cliente (Rojas 2003).

Por otro lado, con el modelo Serqvqual se busca optimizar el servicio de transporte urbano, de elementos tangibles e intangibles. Este modelo agrupa cinco dimensiones de la calidad, las cuales permiten reducir el sesgo al realizar una comparación entre el servicio percibido y la expectativa. La calidad de servicio tiene que ser medible subjetiva y objetiva, para lo cual el modelo Servqual ayuda a medir de una manera completa a través de las dimensiones, siendo esta una herramienta indispensable para mejorar el servicio (Chacón y Rugel 2018).

2.2.2 Marco conceptual

Al hablar de calidad, es importante precisar ambos conceptos, con el fin de tener claro las definiciones, según la lengua española (2014) calidad describe al cumplimiento de los requisitos o requerimientos del cliente y las necesidades implícitas que permite juzgar su propio valor subjetivo. Así mismo es la descripción de los usuarios, es una fijación mental de los consumidores que dan una conformidad del producto o servicio ofrecido.

Siguiendo con la definición la calidad es el cumplimiento de requisitos de un bien o servicio, es decir aquello que el cliente desea. Por ende, se dice que la calidad es cumplir con las expectativas de los clientes. Entonces la calidad es la exigencia de un requisito del cliente y sólo él puede determinar si cumple sus expectativas, ya que los requerimientos y expectativas puede ser implícita y explícitas, así como en la experiencia real. Así por ejemplo si una empresa de transportes, realiza actividades de calidad, los clientes siempre estarán

satisfechos con el servicio brindado. Sólo de esta manera se puede cumplir con el objetivo de calidad de los pasajeros (López 2009).

Por otro lado, Camisón, Cruz, & González (2006) menciona que la calidad, se basa principalmente en la percepción que los usuarios tienen del servicio prestado, entonces se habla de una calidad percibida. Por eso la calidad siempre debe de estar orientada al cliente, en vista de que ellos son los que lo contemplan de manera directa. En consecuencia, la calidad del servicio, es el juicio global de los consumidores, asumiendo que se superó sus expectativas y necesidades por el servicio prestado.

Por su parte, Summers (2006) la calidad está en la experiencia real del cliente respecto del servicio. Sin embargo, la calidad del servicio es subjetiva, en vista que están relacionados a la percepción. Así la calidad del servicio es multidimensional y dinámica para luego reflejar en la satisfacción del cliente. Por eso se debe de poner mayor énfasis en los atributos que fija los clientes cuando se evalúa.

Por otro lado, Rial (2007) menciona que la calidad es el resultado del correcto cumplimiento de requisitos de un producto o servicio ofrecido y donde el cliente compara sus expectativas frente a sus percepciones. Así las expectativas, son aquellas creencias de un servicio prestado, vale decir lo que espera el cliente de un servicio, mientras que la percepción es cómo valoran el servicio, es decir cómo reciben y evalúan los servicios brindados. Asimismo, los criterios de calidad son utilizados como percepciones para un buen servicio según el modelo servqual.

Del mismo modo se define servicio, que es el cumplimiento de expectativas que el cliente tiene sobre un producto, en dicha expectativa también busca precio y variedad de productos. Así el servicio se caracteriza por su inmaterialidad y experiencias vividas antes,

durante y después del servicio. Resumiendo lo antedicho, la satisfacción para el cliente es completa cuando suple sus requerimientos. Por ello se analiza una serie de dimensiones para obtener una eficiente prestación de servicios para los pasajeros, para lo cual se utiliza como modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & Berry).

De la misma forma se define las dimensiones de tangibilidad, siendo estas todas aquellas apariencias de las instalaciones físicas que se pueden tocar, apreciar y percibir y en el servicio de transporte están los equipos como ventanas, espejos, asientos, etc. Los colaboradores de la organización y materiales de mantenimiento para ejercer un servicio (Zeithaml, Parasuraman y Berry 2008).

Siguiendo con la definición de fiabilidad, siendo esta la capacidad que deben tener las empresas que prestan el servicio u ofrecen un producto, al mencionar la palabra fiabilidad están incluidos todos los elementos que permitirán a los clientes tener un conocimiento adecuado de la organización ya que fiabilidad significa brindar un impacto positivo desde el primer momento (Duque, 2005; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 2008).

Por otro parte, fiabilidad implica coherencia en la actuación, vale decir que la empresa actúa de manera correcta con el servicio, entre ellos realiza una correcta facturación; correctos movimientos de los archivos, así como la correcta realización del servicio en el tiempo designado. Además, el cliente sabe que pueden confiar en los servicios (Cronroos 1990).

Asimismo, la fiabilidad es la seguridad del usuario sobre el producto consumido. Incluye la exactitud en que se presta el servicio, sólo de esta forma el cliente puede percibir el nivel de satisfacción y confiar en la organización (Cottle 1991)

Del mismo modo se define el interés y la actitud rápida hace mención a la capacidad de respuesta, ágil, y precisa. Ya que el cliente está esperando una respuesta inmediata por lo

tanto es importante valorar su tiempo. También hace parte del cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos de la misma forma resulte accesible para la organización como para los clientes, esto hará que tenga mayores (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 2008).

Por otro lado, el brindar un servicio rápido y eficiente se le conoce como la capacidad de respuesta. Entonces se dice que el cumplimiento a tiempo con el objetivo contraído es en líneas generales la respuesta como capacidad eficiente. Por otro lado, la capacidad de respuesta está relacionado a la rapidez de los requerimientos que se brinda al cliente (Cottle 1991).

De la misma manera se define la dimensión de seguridad donde se enfoca en evaluar el comportamiento del servicio brindado en un menor tiempo adecuado, y proporciona las condiciones para afrontar el miedo frente a un cliente. También se menciona que la confianza que pone el cliente en una institución para ser suplida con una atención segura y rápida (Duque, 2005; Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 2008).

La dimensión de seguridad es la habilidad de atender a los empleos, vale decir tener habilidad que inspira credibilidad a los usuarios. Los colaboradores deben ser amables, deben transmitir confianza, para ello deben estar bien capacitados para hacer sentir a los clientes seguro del servicio brindado. Así mismo el personal de servicio debe de tener una habilidad para responder las preguntas del cliente, de esta manera se demuestra que es un profesional de confianza (Matsumoto, 2014).

La empatía, es algo lo que todo el mundo necesita por lo que es muy útil para poder relacionarte con las personas emocionalmente es ponerte en el lugar de la persona. Es una actividad cooperativa y tiene como características la apertura y la receptividad connotaciones biológicas comunicación y dialogo (Gomati y Blanco 2019)

También se menciona que la dimensión de empatía es una atención más individualizada al momento de ofrecer un productos o servicio a los usuarios (Setó 2004)

La empatía de produce porque se sobrestima la similitud entre el observador y el observado que son habilidades que le dan un nivel diferente al cliente con respecto a nuevos servicios y oportunidades que necesita cada uno (Obermeier 2011)

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

El método deductivo, nos permite tomar conclusiones para poder tener respuestas particulares que son tomadas en cuenta con el objetivo de obtener una misma justificación. El método comienza mediante el estudio de los diferentes postulados y principios que sean aplicados en hechos en particular, como también en las soluciones (Bernal 2010).

Asimismo, es inductivo, Mediante este método utilizamos el razonamiento para poder concluir que son acciones en particular que son aceptadas validas, para poder la conclusión donde la ejecución es de forma general. El estudio empieza analizando hechos individuales que llevan conclusiones universales que terminan siendo postulados de leyes o también de principios para una teoría (Bernal 2010).

3.2 Enfoque

Esta investigación se realiza mediante el enfoque mixto por su amplia proyección frente a los problemas, no busca sustituir el análisis cuantitativo y cualitativa, sino más bien nos permite utilizar las posturas de los dos tipos de investigación, acoplándolas y buscando la manera de que sus debilidades sean menores”, esto es las actividades de recolección, interrelación, estudio y triangulación de hechos de ambos enfoques en contextos únicos de estudio para dar respuestas alas problemas encontrados (Carhuancho , Nolzco y Monteverde 2019).

3.3 Tipo de investigación

La investigación proyectiva se realiza bajo un diseño, elaboración de las técnicas y procedimientos, luego se seleccionan los diferentes instrumentos, asimismo se realiza la selección de la técnica que ayudara al resultado. Luego se concluye dando una alternativa de

resolución de los problemas reales que presenta, fundamentada con las teorías, las metas, indicadores y se concluye realizando un plan de acción (Carhuacho , Nolazco y Monteverde 2019).

3.4 Diseño de la investigación

La investigación del presente proyecto es no experimental porque la variable a estudiar no es manipulada. En el estudio no experimental se pueden observar situaciones existentes. Es no experimental porque está clasificada por criterios diferentes, La investigación fue no experimental, porque no se manipulo sus variables (Hurtado 2000).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Población es los elementos concordantes entre si describiendo características distintas (unidad de análisis) de los que se quiere tener una información para estudiar el evento y además comparten criterios comunes que estarán referidas a la conclusión del estudio para ello se realizó a todos los usuarios que dan uso de día a día el servicio como objetivo de la población fue 100 personas que fueron encuestadas (Hurtado 2000).

La muestra, es una parte o fragmento representativo es como una cantidad proporcional de una población en estudiar, cuyas descripciones fundamentales son la de ser objetiva. Del mismo modo la muestra presenta resultados que pueden ser generalizados conformados por la población. Así mismo las unidades informantes, se refiere al ser que tiene ciertas características o cualidades, es a través de las unidades informantes que se obtendrá una respuesta a las preguntas de las entrevistas (Tecla y Garza s.f.).

3.6 Variables y dimensiones

Calidad de servicio, es el cumplimiento de los requisitos que los clientes necesitan describen a través de una solicitud. La calidad del servicio prestado y la percepción de los usuarios hace una mejor referencia a lo que se le denomina calidad de servicio.

Tabla 1

Matriz de categorización de Calidad de servicio

Categoría/variable	Subcategorías/dimensiones	Indicadores	Escalas	Niveles y rangos
C1 (problema): Calidad de servicio	Tangibilidad	Equipo	1: Nunca	Bajo. (10-20)
	Fiabilidad	Compromiso	2: Casi nunca	Medio: (21 - 30)
	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención	3: a veces	Alto (31- 40)
	Seguridad	Confianza	4: Casi siempre	
	Empatía	Atención	5. Siempre	

Sistema de contactless, es un sistema a través de del cual se brinda un mejor servicio en el cobro y agilidad en el servicio de transporte público, el beneficio que trae dicho servicio es a los pasajeros la disminución de tiempo en el cobro de pasaje.

Tabla 2
Matriz de categorización del Sistema de contactless

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregables
C2. Tecnología contactless	1. Diseñar programa de capacitación	KPI1 Nivel de culminado del programa de capacitación.	A1. Plan de capacitación
	2. Implementar el transporte urbano en bioseguridad.	KPI2	A2 Protocolos de bioseguridad y escáner térmico en los buses.
	3. Implementar tecnología contactless para realizar los pagos.	Satisfacción del usuario. KPI3 Tiempo de respuesta y competitividad.	A3 Flujograma del proceso del contactless.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta es una técnica para la obtención de información a través de diferentes preguntas basados en el cuerpo e estudio de la tesis, indagación de exploración y recolección de datos mediante preguntas formuladas directamente o indirectamente para tener más veras de las problemáticas y tener claro sus necesidades de los clientes (Carhuancho , Nolazco y Monteverde 2019).

Entrevista, es conversar o mercantilizar ideas con la persona (el entrevistado y el entrevistador) o en pequeño puñado de personas que se encuentran en un lugar o sede específica. En una entrevista se basa básicamente a las respuestas de las preguntas que se

consigue en una comunicación interactiva sobre un tema que ambos buscan tener una información exacta (Fernández y Baptista 2014).

El análisis documental es la forma como se describe un mensaje que es dado a través de una revista, documento o sermón escrito. Es un método que busca cuantificar o describir el mensaje que quería transmitir el documento o cualquier revista ya que tiene como finalidad de describir datos sobre documentos que tienen enlace con el estudio (Carhuancho , Nolzco y Monteverde 2019)

3.7.2. Instrumentos

El cuestionario es dicho documento que presenta las preguntas así como sus escalas donde mide las respuestas en sus diferentes grados, las preguntas se les presenta para ser absuelta por los encuestados, la encuestada es donde se juntan diferentes preguntas sobre un estudio lo cual es necesario saber que no existe respuestas malas, solo respuestas de diferentes grados de percepción (Carhuancho , Nolzco y Monteverde 2019).

La guía de entrevista es un documento con los temas, donde nos permitirá realizar supuestos de preguntas y temas a analizar en la entrevista en donde contienen los datos generales de identificación del entrevistado Hurtado (2000) (Carhuancho , Nolzco y Monteverde 2019).

3.7.3. Descripción

Las fichas, tiene la utilidad de anotar las ideas resumen de documentos, libros, para el trabajo se utilizaron técnicas e instrumentos que ayudan a las mejoras. Se utilizó la encuesta se aplicó en 100 trabajadores de la institución, se realizó en forma online, la entrevista se realizó a especialistas de la empresa.

Ficha técnica: Encuesta

Objetivo: Conocer información del servicio de calidad en la empresa de transporte

Nombre: Categorización de Calidad de servicio

Subcategoría: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía

Año: 2021

Autor: Carla Yomira Rumaldo Chepe

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: Ficha de entrevista

Año: 2021

Autor: Carla Yomira Rumaldo Chepe

3.7.4. Validación

Juicio de expertos es una opinión informada que da un grupo de profesionales especializada o relacionada en una materia con un amplio recorrido con la temática que son reconocidos por expertos calificados y que dan evidencia de juicio y valoración. Ellos realizan un trabajo minucioso con una parte crítica en el proceso de investigación, en vista de que tienen una amplia experiencia, investigación, publicación, posición, y premios, a la vez tienen una reputación en la comunidad, así como cualidades inherentes para dar un juicio de confianza. La cantidad de expertos pueden ser de dos hasta veinte, sin embargo, un grupo de diez pueden brindar una información confiable de la validez del contenido de un instrumento (Escobar 2008).

Tabla 3
Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Dr. Nolasco Lavajos Fernando Alex	Metodólogo	Aplicable
Dr. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros	Metodólogo	Aplicable
Dra. Gardi Melgarejo, Victoria	Temático	Aplicable

Tabla 4
Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
Dra. Gardi Melgarejo, Victoria	Temático	Aplicable
Mag. Martinez Quintanilla, Roy Fernando	Temático	Aplicable

3.7.4. Confiabilidad

Alfa de Cronbach es un indicador de confiabilidad interna que está relacionado a una correlación de coeficiente lineal, entonces cuanto mayor sea el valor de la confiabilidad se dice que el alfa es una medida de la consistencia interna, la cual depende de las correlaciones entre todos los ítems, vale decir la correlación esperada entre el total de los puntos que se mide y el total de los puntos que se encuentran en una situación hipotética. De manera tal se tenga un interés especial en la consistencia interna de dos partes determinadas de un test. Sin embargo, tiene una inconveniencia de las variantes que es en el tiempo que se separa las aplicaciones del test (Soler s.f.).

La confiabilidad del cuestionario se realizó con la prueba de Alfa de Cronbach

Tabla 5
Niveles de confiabilidad para Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De -1.00 a 0.00	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2014)

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Alpha de Cronbach	N de elementos/items
0.89	22

N=100

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Se realizará la validación del cuestionario por jueces, segundo paso: se llevará a cabo la prueba piloto. Tercer paso: Se procederá en aplicar las encuestas vía online. Cuarto paso: Se ejecutará la tabulación de datos en el programa de Excel para facilitar el proceso. Quinto paso: Se procesará los datos en el software SPSS. Sexto paso: Se evaluará la guía de entrevista

Séptimo paso: Se aplicará las video entrevistas. Después se desarrolló la tabulación en el programa Excel, después se utilizó el software SPSS .

3.9 Aspectos éticos

APA: Cumple con el respeto derechos de auditoría de los libros, artículos científicos, revistas científicas, tesis y otros documentos que han sido consultados y utilizados en la presente investigación.

Muestra: Mantener la confidencialidad individual de las respuestas de los individuos encuestados.

Data: Presentar los resultados de manera auténtica sin ninguna modificación alterando los resultados.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Análisis de los niveles de sub categoría de tangibilidad

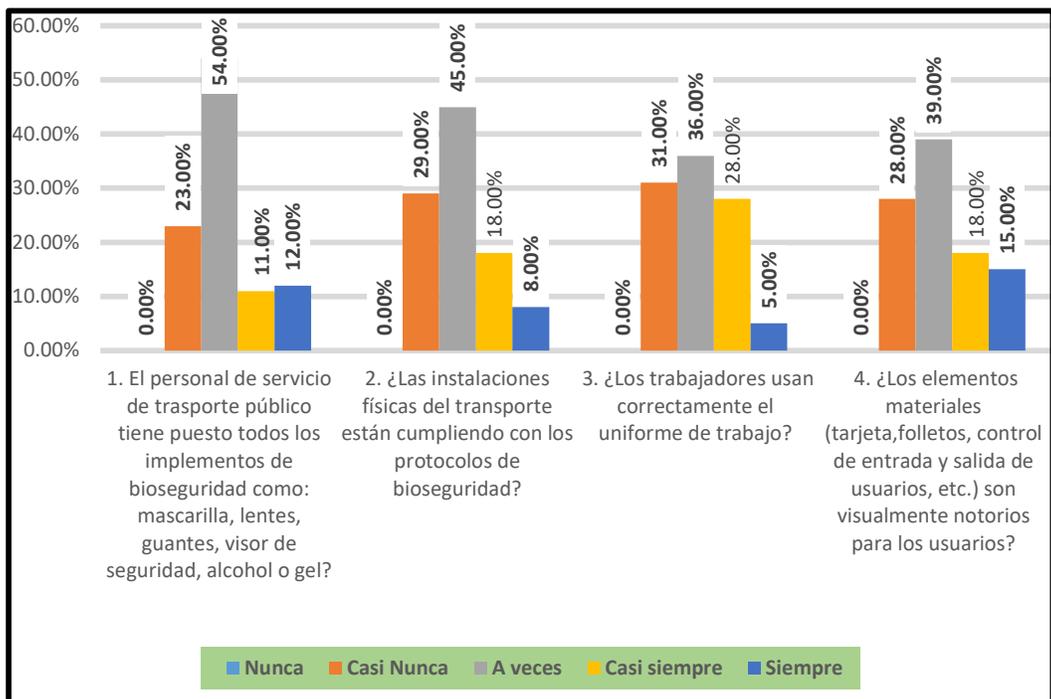
Tabla 7

Frecuencias y porcentajes a la sub categoría tangibilidad

ITEMS	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. El personal de servicio de transporte público tiene puesto todos los implementos de bioseguridad como: ¿mascarilla, lentes, guantes, visor de seguridad, alcohol o gel?	0	0.00	23	0.23	54	0.54	11	0.11	12	0.12
2. ¿Las instalaciones físicas del transporte están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?	0	0.00	29	0.29	45	0.45	18	0.18	8	0.08
3. ¿Los trabajadores usan correctamente el uniforme de trabajo?	0	0.00	31	0.31	36	0.36	28	0.28	5	0.05
4. ¿Los elementos materiales (tarjeta, folletos, control de entrada y salida de usuarios, etc.) son visualmente notorios para los usuarios?	0	0.00	28	0.28	39	0.39	18	0.18	15	0.15

Figura 1

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de tangibilidad



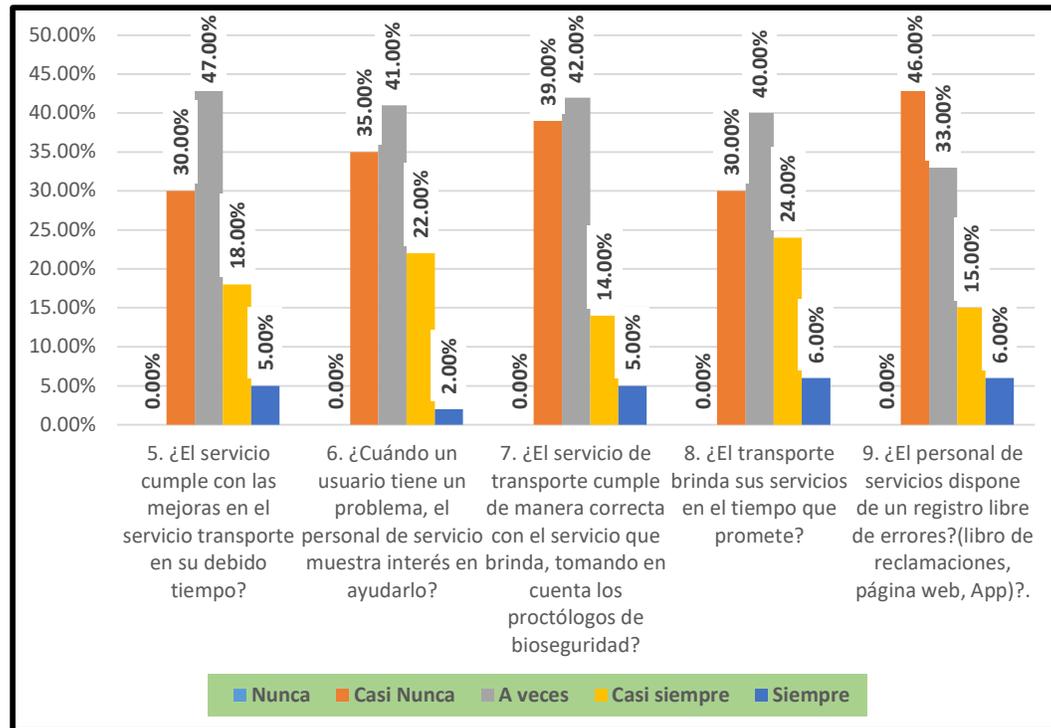
En la tabla 7 y figura 1 se estableció en la pregunta 1, un 54% de los encuestados respondieron que solo a veces cumplen con los protocolos de bioseguridad dentro del transporte público y mientras que un 23% respondió que casi nunca cumplan con los protocolos de bioseguridad, el 12% mencionan que siempre y un 11% solo destacan que casi siempre cumplen con los protocolos. En la pregunta 2 que un 45% considera que solo a veces están cumpliendo con los protocolos dentro de las instalaciones físicas del transporte público y un 29% mencionan que casi nunca están cumpliendo con las instalaciones físicas con los protocolos de bioseguridad del transporte público y a diferencia de que un 18% mencionan que casi siempre y un solo 8% detallan que si siempre cumplen con los protocolos de bioseguridad dentro de las instalaciones físicas del transporte.. En la pregunta 3, se determinó que un 36% de la muestra manifestó que a veces usan los uniformes del trabajo y también el 31% detallan que casi nunca están utilizando correctamente los uniformes del trabajo y solo 5% de los pasajeros mencionan que siempre utilizan correctamente los uniformes del trabajo. Continuando con la pregunta 4, un total de 39% mencionó que solo a veces son visualmente los elementos materiales como (folletos, tarjetas que son notorios para los usuarios, y que el 28% detallan que casi nunca son visualizados y mientras que solo un 15% de los pasajeros opinan que siempre son visualizados los materiales de folletos y tarjetas.

4.1.2 Análisis de los niveles de sub categoría de fiabilidad

Tabla 8
Frecuencias y porcentajes a la sub categoría fiabilidad

ITEMS	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5. ¿El servicio cumple con las mejoras en el servicio transporte en su debido tiempo?	0	0.00	30	0.3	47	0.47	8	0.18	5	0.05
6. ¿Cuándo un usuario tiene un problema, el personal de servicio muestra interés en ayudarlo?	0	0.00	35	0.35	41	0.41	2	0.22	2	0.02
7. ¿El servicio de transporte cumple de manera correcta con el servicio que brinda, tomando en cuenta los proctólogos de bioseguridad?	0	0.00	39	0.39	42	0.42	4	0.14	5	0.05
8. ¿El transporte brinda sus servicios en el tiempo que promete?	0	0.00	30	0.3	40	0.4	4	0.24	6	0.06
9. ¿El personal de servicios dispone de un registro libre de errores? (libro de reclamaciones, página web, App)?	0	0.00	46	0.46	33	0.33	5	0.15	6	0.06

Figura 2
Frecuencias y porcentajes de l sub categoría fiabilidad



En la tabla 8 y figura 2 , la pregunta 5, un 47% respondieron que solo a veces cumplen con las mejoras del transporte en su debido tiempo y también que el 30% respondió que casi nunca cumplan con debido tiempo y solo un 5% de los pasajeros menciona que siempre

tienen las mejoras del servicio y en su debido tiempo. Continuando con la misma tabla se puede ver que en la pregunta 6 que un 41% de los pasajeros mencionan que solo a veces, que si un usuario presenta algún problema que el personal de servicio y el 39% detallan que casi nunca muestran interés en ayudarlos y solo el 22 % de las personas encuestadas destacan que casi siempre tiene el interés en ayudarlos y con 5% de los pasajeros mencionan que siempre están interesado en ayudarlo. La pregunta 7 que un 43% de la muestra considera que solo a veces están cumpliendo de manera correcta con el servicio ofrecido tomando en cuenta con los protocolos de bioseguridad y siguiendo con 39% de las personas cuentan que casi nunca están cumpliendo correctamente al brindar el servicio, solo el 5% de las personas encuestadas destacan que siempre están cumpliendo de manera correcta tomando todo lo necesarios en cuanto al protocolos de bioseguridad. En la pregunta 8, un 40% manifestó que solo a veces brindan el servicio en el tiempo que promete y un 30% detallan que casi nunca brindan el servicio en el tiempo prometido y solo un 6% de las personas encuestados mencionaron que siempre cumplen con el servicio de transporte que promete. Continuando con la pregunta 9, un total de 45% de los pasajeros mencionó que casi nunca el personal de servicio dispone de un libre de reclamaciones (como libro de reclamaciones o como la, página de web y solo un 6% de los sus usuarios de transporte público mencionaron que siempre cuenta con libro de reclamaciones y entre página web.

4.1.3 Análisis de los niveles de la sub categoría capacidad de respuesta

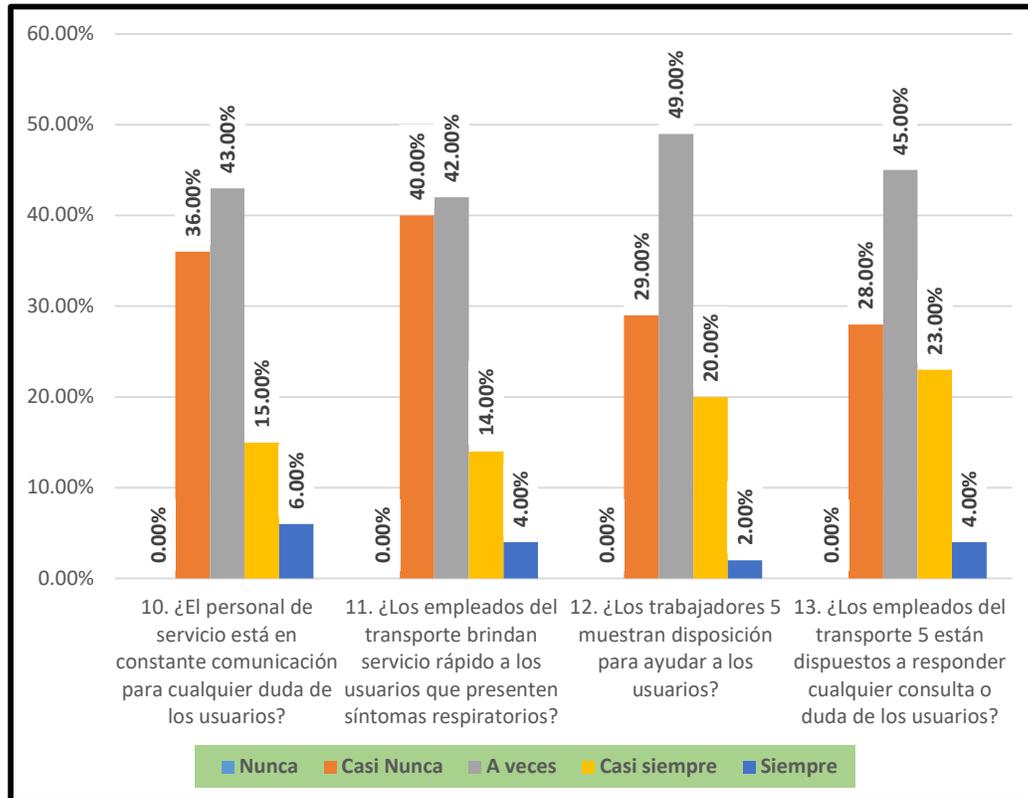
Tabla 9

Frecuencias y porcentajes a la sub categoría capacidad de respuesta.

ITEMS	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10. ¿El personal de servicio está en constante comunicación para cualquier duda de los usuarios?	0	0.00	36	0.36	43	0.43	15	0.15	6	0.06
11. ¿Los empleados del transporte brindan servicio rápido a los usuarios que presenten síntomas respiratorios?	0	0.00	40	0.40	42	0.42	14	0.14	4	0.04
12. ¿Los trabajadores 5 muestran disposición para ayudar a los usuarios?	0	0.00	29	0.29	49	0.49	20	0.2	2	0.02
13. ¿Los empleados del transporte 5 están dispuestos a responder cualquier consulta o duda de los usuarios?	0	0.00	28	0.28	45	0.45	23	0.23	4	0.04

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de capacidad de respuesta de un servicio



En la tabla 9 y figura 3 se aprecia la pregunta 10 donde un 43% de las personas encuestadas mencionan que a veces el personal está en comunicación. Mientras tanto un 36% de ellos mencionan que casi nunca hay comunicación. Sin embargo, un 15% de las personas opinan que casi siempre. A ello se suma que un 6% de las personas investigadas afirman que siempre está para orientar de manera eficiente al pasajero. Siguiendo con la misma figura en la pregunta 11 los encuestados dicen que un 42% de ellos mencionan que a veces brindan servicio a los usuarios que presenten síntomas respiratorios. De la misma manera un 40% indican que casi nunca. A pesar de ello un 14% revela que casi. Y un 4% de las personas encuestados explican que siempre. Prosiguiendo con la misma figura en la pregunta 12 un 49% manifiesta que a veces los trabajadores muestran disposición para ayudar a los usuarios. De la misma condición un 29% de los pasajeros indican que casi nunca. Por otro lado, un 20% de los individuos indican que casi. Y únicamente un 2% de ellos revelan que los trabajadores muestran. Continuando con la misma tabla en la pregunta 13 que un 45% de las personas encuestadas indican que a veces los empleados de transporte están dispuestos a responder cualquier consulta o duda del usuario. Mientras tanto un 28% de las personas detallan que los trabajadores están dispuestos.

4.1.4 Análisis de los niveles de la sub categoría capacidad de seguridad

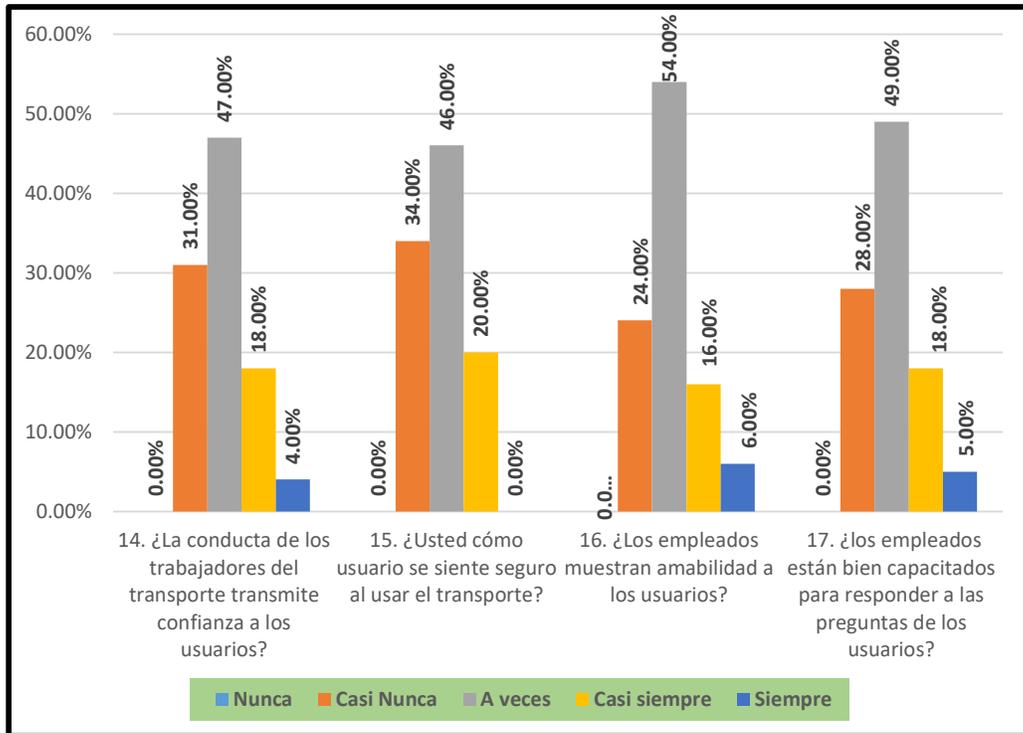
Tabla 10

Frecuencias y porcentajes a la sub categoría seguridad en el transporte público

ITEMS	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14. ¿La conducta de los trabajadores del transporte transmite confianza a los usuarios?	0	0.00	31	0.31	47	0.47	18	0.18	4	0.04
15. ¿Usted cómo usuario se siente seguro al usar el transporte?	0	0.00	34	0.34	46	0.46	20	0.2	0	0.00
16. ¿Los empleados muestran amabilidad a los usuarios?	0	0.00	24	0.24	54	0.54	16	0.16	6	0.06
17. ¿los empleados están bien capacitados para responder a las preguntas de los usuarios?	0	0.00	28	0.28	49	0.49	18	0.18	5	0.05

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de seguridad en un servicio de transporte público.



En la tabla 10 y figura 4 muestra que un 47% de los individuos menciona que a veces los trabajadores del transporte transmiten confianza a los usuarios. Así como un 47% de las personas encuestadas dicen que transmite confianza a los usuarios. Aunque un 31% de ellos dicen que casi siempre transmiten confianza a los usuarios. Mientras que un 18% de ellos menciona que transmite confianza a los usuarios. Y exclusivamente un 4% de las personas manifiesta que siempre la conducta de los trabajadores del transporte transmite confianza a los usuarios. Continuando con la misma figura en la pregunta 15 un 46% de las personas respondieron que a veces el usuario se siente seguro al usar el transporte. Y un 34% señala que el usuario se siente seguro al usar el transporte. Pese a ello un 20% indica que casi siempre el usuario se siente seguro al usar el transporte. En la misma figura se puede ver la pregunta 16 donde un 54% de las personas sondeadas menciona que a veces los empleados

muestran amabilidad a los usuarios. Y un 24% indica que casi nunca los empleados muestran amabilidad a los usuarios. A pesar de ello un 16% afirma que casi siempre los empleados muestran amabilidad a los usuarios. Y simplemente un 6% de ellos afirma que siempre los empleados muestran amabilidad a los usuarios. En la misma figura se aprecia en la pregunta 17 un contundente 49% que los empleados mencionan que a veces están bien capacitados para responder a las preguntas de los usuarios. Y a secas un 5% de ellos indican que siempre los empleados están bien capacitados.

4.1.5 Análisis de los niveles de la sub categoría capacidad de empatía

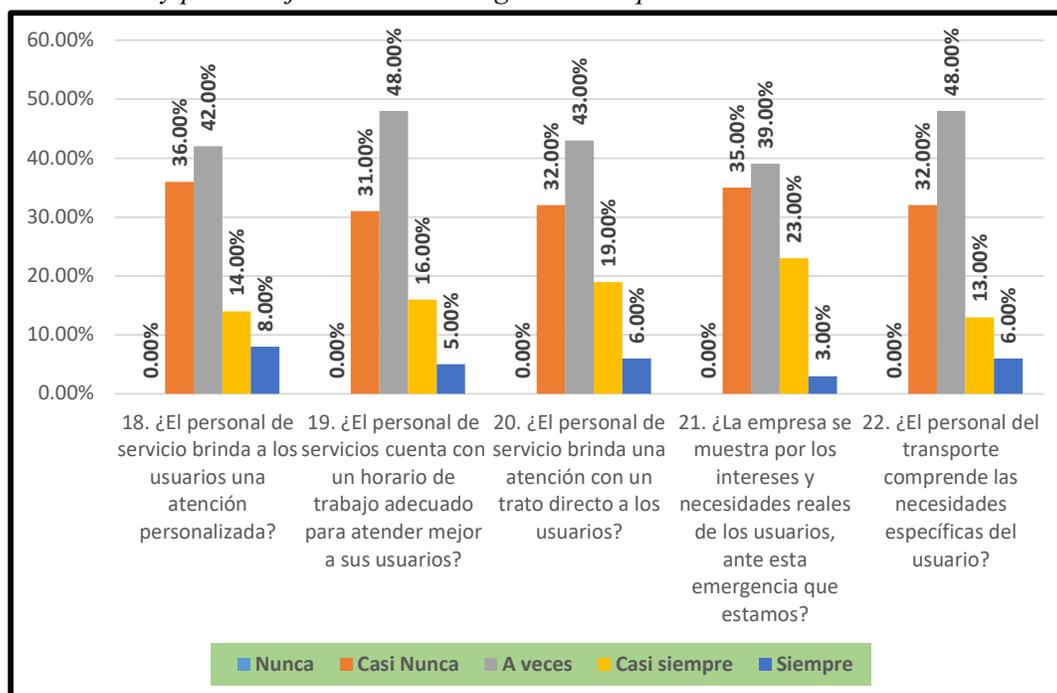
Tabla 11

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría empatía

ITEMS	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
18. ¿El personal de servicio brinda a los usuarios una atención personalizada?	0	0.00	36	0.36	42	0.42	14	0.14	8	0.08
19. ¿El personal de servicios cuenta con un horario de trabajo adecuado para atender mejor a sus usuarios?	0	0.00	31	0.31	48	0.48	16	0.16	5	0.05
20. ¿El personal de servicio brinda una atención con un trato directo a los usuarios?	0	0.00	32	0.32	43	0.43	19	0.19	6	0.06
21. ¿La empresa se muestra por los intereses y necesidades reales de los usuarios, ante esta emergencia que estamos?	0	0.00	35	0.35	39	0.39	23	0.23	3	0.03
22. ¿El personal del transporte comprende las necesidades específicas del usuario?	0	0.00	32	0.32	48	0.48	13	0.13	6	0.06

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de la sub categoría de empatía



En la tabla 11 y figura 5 en la interrogante 18 se obtuvieron los resultados donde un 42% refiere que a veces el hay un buen servicio. Y un 36 % manifiestan que casi nunca hay un bue servicio. No obstante, un 14% toman decisión de que casi siempre brinda una atención personalizada. Y un 8% manifiesta que siempre. Con referente a la pregunta 19 un 48% indica que a veces el personal tiene un horario. A su vez un 31% muestra que casi siempre hay un horario específico. Sin embargo, un 16% de ellos indican que casi siempre el personal de servicio cuenta con un horario de trabajo adecuado para para atender mejor a sus usuarios. Y simplemente un 5% menciona que siempre. En la misma figura se muestra la pregunta 20 donde un 43% manifiesta que a veces trato directo a los usuarios. Y una similar opinión tienen donde un 32% indica que casi nunca. Mientras que un 19% indica que casi siempre. Seguido de un 6% que manifiesta hay u trato directo. Del modo se aprecia la interrogante 21 donde un 39% de las personas encuestadas indica que a veces. Y un 35%

menciona que casi nunca. Entre tanto un 23% indica que casi siempre. Y sólo un 3% de ellos muestran interés en que el personal de servicio brinda una atención con un trato directo a los usuarios. Finalmente, en la pregunta 22 se aprecia que un 48% indican que a veces el personal del transporte comprende las necesidades específicas del usuario. Y un 32% manifiesta que casi nunca. Pero un 13% de ellos indican que casi siempre el personal del transporte comprende las necesidades específicas del usuario. Y exclusivamente 6% de ello manifestaron que siempre el personal del transporte comprende las necesidades específicas del usuario.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

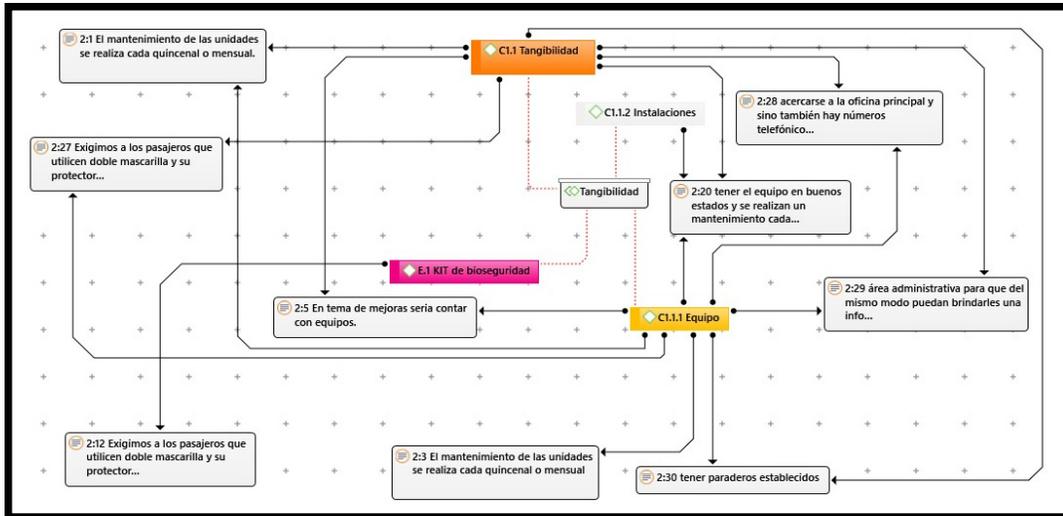
Análisis cualitativo

Con la información recopilada en base a las entrevistas de los profesionales de transporte y usando el Software Atlas. ti se deslizó los gráficos para su mayor interpretación, donde se demuestra las dimensiones e indicadores en cada gráfico.

En el gráfico 6 se demuestra la subcategoría tangibilidad, donde las unidades de transporte se realizan mantenimiento cada 15 días para brindar un servicio con mejores condiciones de comodidad para los pasajeros. Sin embargo, a la empresa le falta modernizar paraderos adecuados a las necesidades de la población. Así mismo se aprecia el indicador Equipo, donde demuestra que la compañía requiere equipos modernos para mejora la calidad del servicio de transporte de pasajeros.

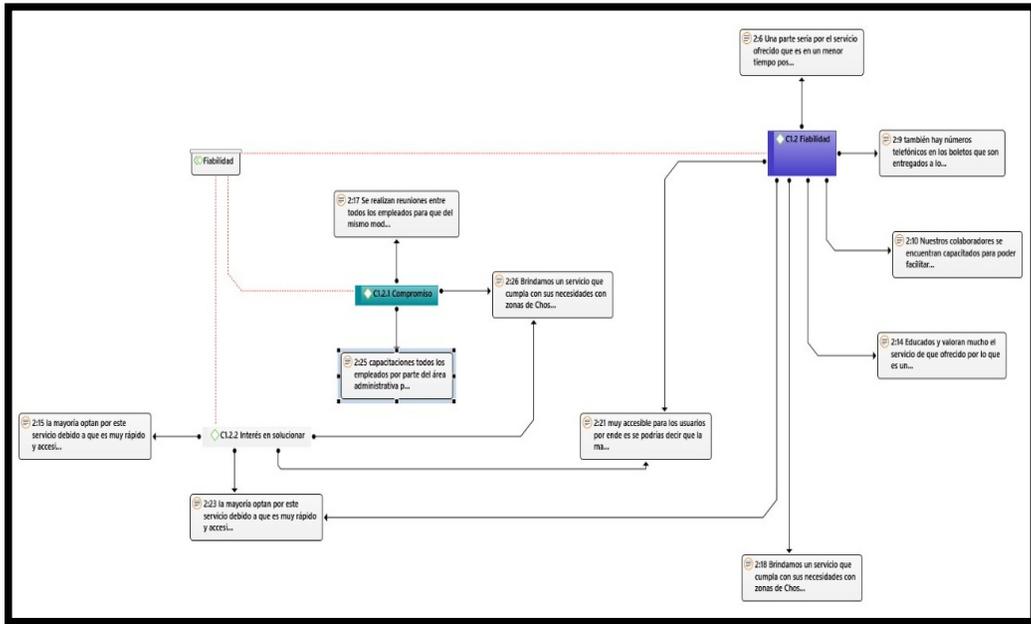
Del mismo modo se aprecia la idea emergente de Kit de bioseguridad, donde demuestra que los pasajeros están usando las mascarillas y el protector facial, sin embargo, se requiere un mayor control para el cumplimiento de las mismas. Por estas y otras razones se pone en énfasis, para brindar mayor seguridad a los pasajeros y los trabajadores.

Figura 6
Sub categoría Tangibilidad



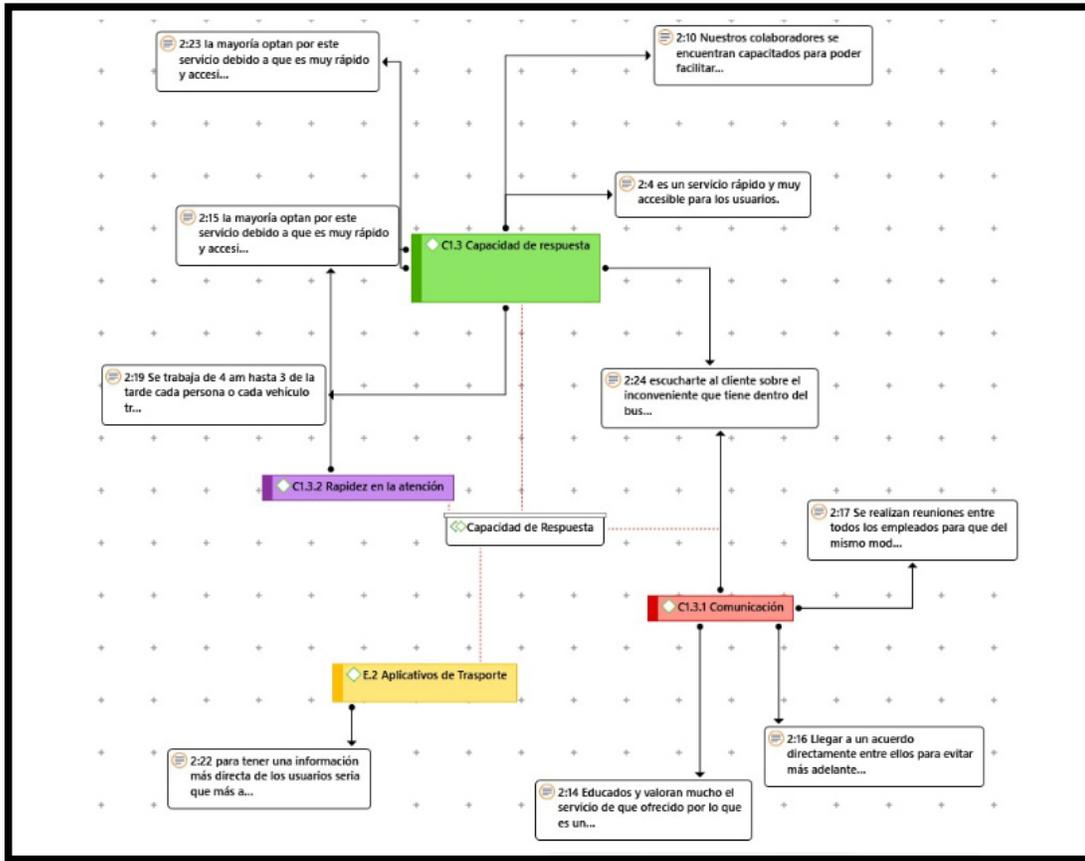
En la figura 7 de la subcategoría fiabilidad donde se aprecia una mayor confianza de parte de los pasajeros, en vista de que la empresa demuestra mayor rapidez y de fácil acceso en el servicio que brinda. Además, los colaboradores se encuentran capacitados para poder brindar una información adecuada sobre el servicio ofrecido. La empresa hace constantes reuniones con la finalidad de contar con un compromiso para el cumplimiento de las necesidades principales del usuario. A pesar de ello, la empresa está haciendo constantes mejoras para generar mayor confianza.

Figura 7
Sub Categoría Fiabilidad



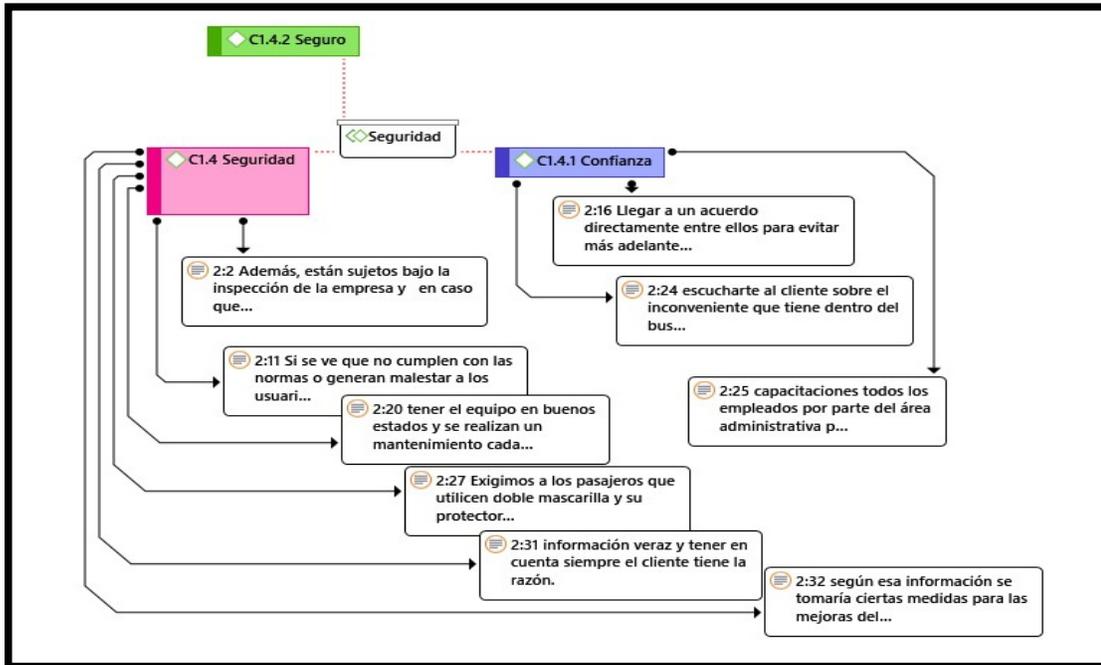
En la figura 8 se aprecia la subcategoría **capacidad de respuesta**, donde se ve que la empresa tiene una rapidez en poder responder y brindar el servicio, así como la información adecuada. Sumado a ello la empresa tiene una constante comunicación con los pasajeros para disipar sus dudas o quejas que surjan en el transcurso del servicio. De la misma manera se aprecia la idea emérgete de Aplicativo de transporte, la cual se requiere mejorar utilizando un aplicativo que brinde toda información, a la vez el pasajero pueda ver el costo del pasaje según la ruta, de esta manera la empresa puede tener mayor capacidad de respuesta y mejor servicio.

Figura 8
Sub Categoría Capacidad de respuesta



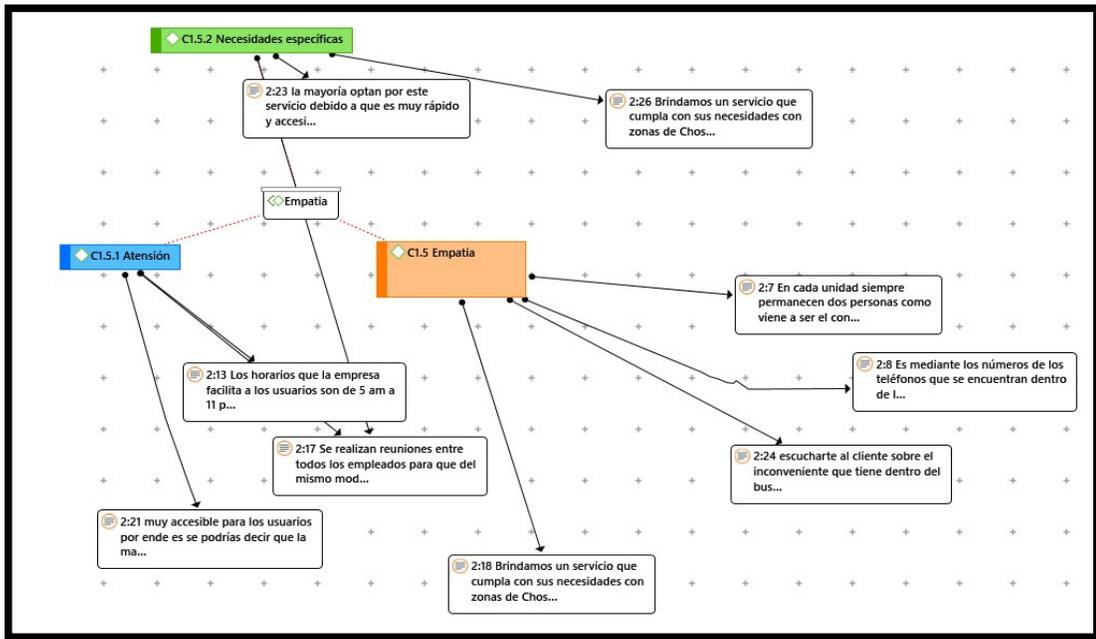
En la figura 9 se aprecia la subcategoría de seguridad donde la empresa demuestra tener buenos equipos y con constante mantenimiento para el buen funcionamiento de las mismas, además la empresa exige el uso de los implementos de bioseguridad a todos los pasajeros, sin ella no puede hacer el uso del servicio de transporte, de esta forma garantiza y brinda seguridad a los demás pasajeros.

Figura 9
Sub Categoría Seguridad



En la figura 10 de la subcategoría Empatía la empresa demuestra mayor facilidad de horario para el que todos los pasajeros puedan hacer el uso del servicio, así cumplir con las necesidades específicas de los clientes. En estos tiempos de pandemia, la empresa a demostrado ser mayor solidario con los pasajeros, en vista de que ha mantenido el precio el pasaje, y siguieron trabajando respetando las normas de bioseguridad.

Figura 10
Sub Categoría Empatía



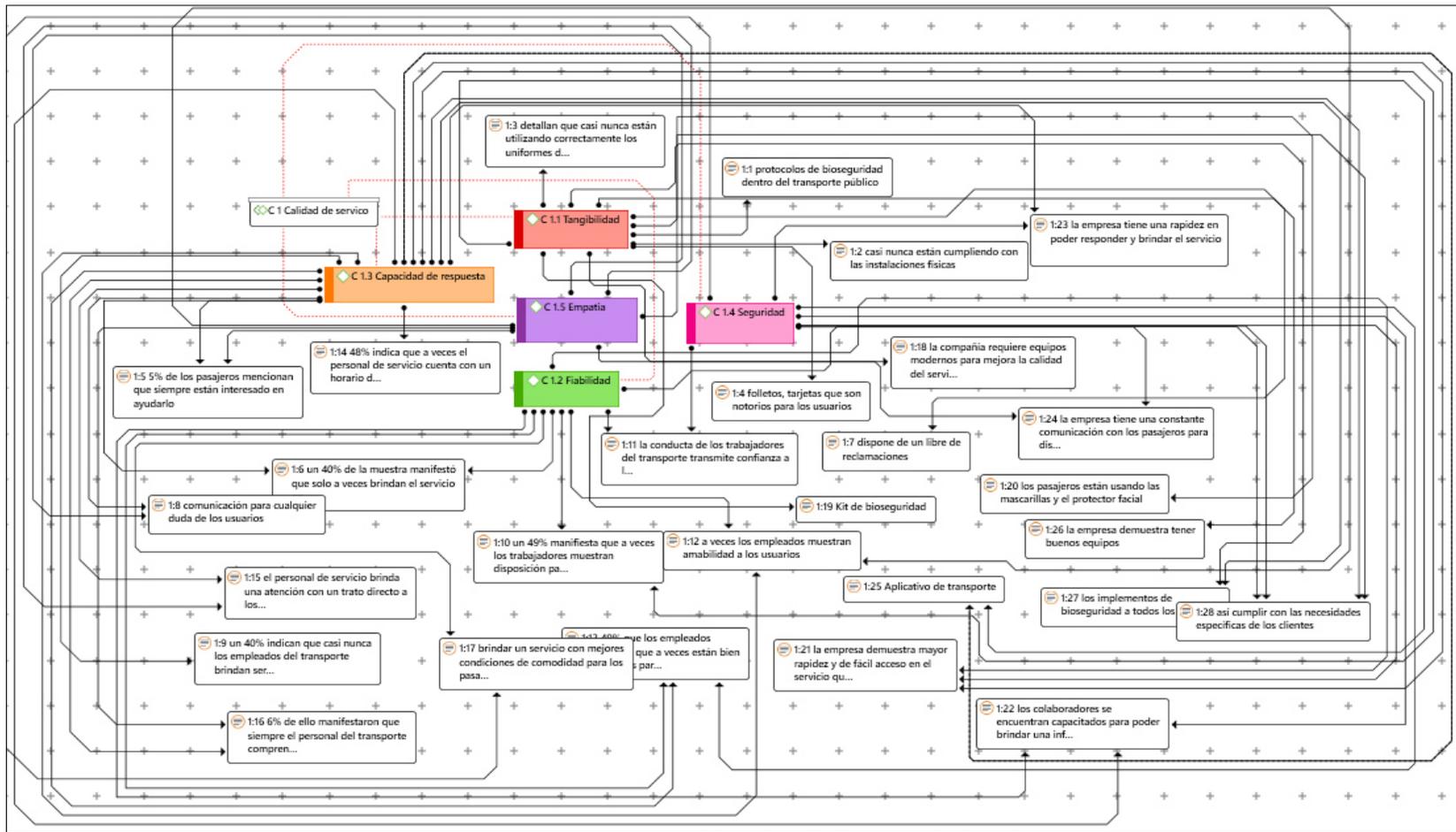
4.3 Diagnóstico

En el análisis general donde se desarrolla la información cualitativa y cuantitativa de las cinco dimensiones de la calidad de servicio la cual indica y resalta algunos problemas de la dimensión de tangibilidad donde la empresa debe de implementar aspectos de bioseguridad como alcohol, gel, scanner térmico y respetar los protocolos para el distanciamiento social y a la vez implementar un software de cobro de pasajes para agilizar y dar un mejor servicio por parte de la empresa, del mismo modo la empresa debe poner énfasis en la dimensión de capacidad de respuesta para responder de forma oportuna a las quejas y requerimientos de los clientes. Para ello la empresa debe de ser más empático con los clientes y tener una mejor comunicación para así llegar a las necesidades principales de los clientes que viajan y hacen el uso diario del transporte público. En la misma figura se puede ver la dimensión de fiabilidad, la cual indica que el colaborador a veces muestran

disposición para poder ayudar. Esto demuestra que el personal debe de estar bien capacitado para brindar una información adecuada y que cumpla con las principales promesas como es el tiempo oportuno del servicio, rapidez y el respeto estricto de las normas del distanciamiento social que permite evitar contagios frecuentes de los pasajeros.

En la subcategoría empatía la empresa está cumpliendo con brindar una comunicación eficiente y una atención personalizada, a pesar de ello los colaboradores tienen que seguir reforzando los lazos de comunicación para así llegar y solucionar los principales problemas que presentan los clientes. Finalmente se puede ver la subcategoría seguridad siendo esta uno de las preguntas críticas, y un 20% de las personas encuestadas están casi siempre de acuerdo con la confianza que transmita los colaboradores hacia los pasajeros, esto indica que la empresa tiene que mejorar en aspectos de normas de bioseguridad para el cumplimiento estricto, además la empresa tiene que seguir capacitando a sus colaboradores para mejorar y brindar una información segura para mejorar la calidad del servicio. Sumado a ello la empresa debe de implantar y mejorar el sistema de pagos para que los clientes tengan un pasaje estandarizado y seguro así evitar pagos innecesarios o vivezas de los cobradores cuando cobrar pasajes.

Figura 11
General



4.4 Identificación de factores de mayor incidencia

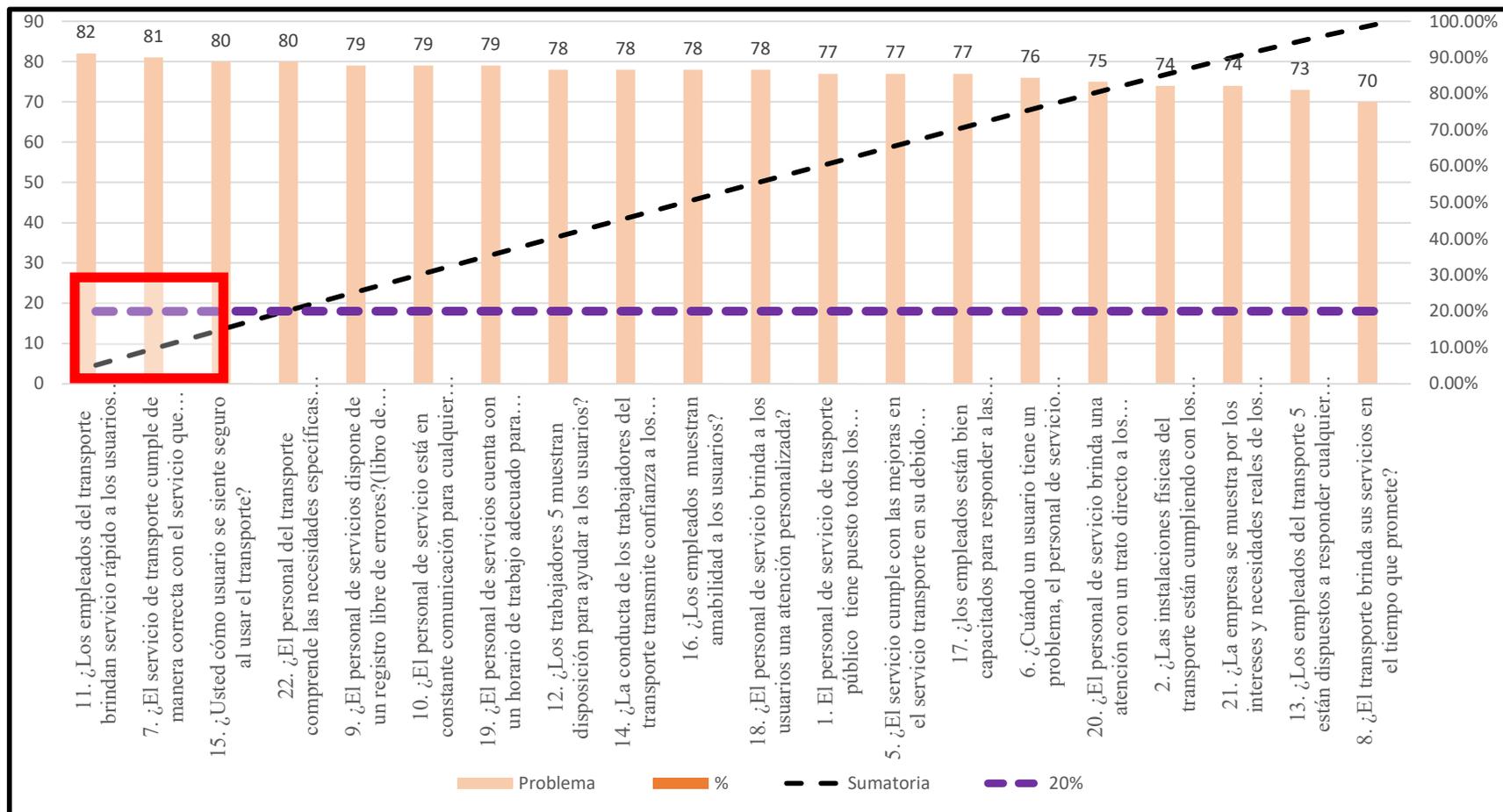
En la tabla 6 y figura 6 se observa el diagrama de Pareto donde se puede analizar que el 80% de los problemas de la empresa de transportes relacionado a la calidad del servicio, es originado por el 20% de sus causas, por ende, se ha identificado los tres problemas críticos que corresponde a la subcategoría de capacidad de respuesta, y la pregunta once donde los colaboradores de la empresa no están cumpliendo con las expectativas y la rapidez de atención de los usuarios cuando presentan problemas respiratorios en plena pandemia, del Covid-19. Del mismo modo se analizó la pregunta siete de la subcategoría fiabilidad, la cual demuestra que la empresa carece de los implementos y protocolos de bioseguridad, la cual requiere tener mayor atención para brindar y garantizar un servicio de calidad. Otra de las preguntas críticas que se analiza es la pregunta quince donde los pasajeros no se sienten seguros del servicio brindado, por razones cómo el modo de cobrar el pasaje, tiempo que pasar durante el servicio, y la falta de eficiencia a la hora de brindar el servicio. Todos estos puntos deben ser analizados y mejorados para superar las expectativas de los clientes de la empresa.

Tabla 12
Pareto de las categorías calidad de servicio, Lima 2021

Ítem	Problema	%	Sumatoria	20%
11. ¿Los empleados del transporte brindan servicio rápido a los usuarios que presenten síntomas respiratorios?	82	5.31%	5.31%	20%
7. ¿El servicio de transporte cumple de manera correcta con el servicio que brinda, tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad?	81	5.24%	10.55%	20%
15. ¿Usted como usuario se siente seguro al usar el transporte?	80	5.18%	15.73%	20%
22. ¿El personal del transporte comprende las necesidades específicas del usuario?	80	5.18%	20.91%	20%
9. ¿El personal de servicios dispone de un registro libre de errores? (libro de reclamaciones, página web, App)?	79	5.11%	26.02%	20%
10. ¿El personal de servicio está en constante comunicación para cualquier duda de los usuarios?	79	5.11%	31.13%	20%
19. ¿El personal de servicios cuenta con un horario de trabajo adecuado para atender mejor a sus usuarios?	79	5.11%	36.25%	20%
12. ¿Los trabajadores 5 muestran disposición para ayudar a los usuarios?	78	5.05%	41.29%	20%
14. ¿La conducta de los trabajadores del transporte transmite confianza a los usuarios?	78	5.05%	46.34%	20%
16. ¿Los empleados muestran amabilidad a los usuarios?	78	5.05%	51.39%	20%
18. ¿El personal de servicio brinda a los usuarios una atención personalizada?	78	5.05%	56.44%	20%
1. El personal de servicio de transporte público tiene puesto todos los implementos de bioseguridad como: ¿mascarilla, lentes, guantes, visor de seguridad, alcohol o gel?	77	4.98%	61.42%	20%
5. ¿El servicio cumple con las mejoras en el servicio transporte en su debido tiempo?	77	4.98%	66.41%	20%
17. ¿Los empleados están bien capacitados para responder a las preguntas de los usuarios?	77	4.98%	71.39%	20%
6. ¿Cuándo un usuario tiene un problema, el personal de servicio muestra interés en ayudarlo?	76	4.92%	76.31%	20%
20. ¿El personal de servicio brinda una atención con un trato directo a los usuarios?	75	4.85%	81.17%	20%
2. ¿Las instalaciones físicas del transporte están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?	74	4.79%	85.95%	20%
21. ¿La empresa se muestra por los intereses y necesidades reales de los usuarios, ante esta emergencia que estamos?	74	4.79%	90.74%	20%
13. ¿Los empleados del transporte 5 están dispuestos a responder cualquier consulta o duda de los usuarios?	73	4.35%	95.09%	20%
8. ¿El transporte brinda sus servicios en el tiempo que promete?	70	4.17%	99.26%	20%
3. ¿Los trabajadores usan correctamente el uniforme de trabajo?	67	3.99%	103.25%	20%
4. ¿Los elementos materiales (tarjeta, folletos, control de entrada y salida de usuarios, etc.) son visualmente notorios para los usuarios?	67	3.99%	107.24%	20%

Figura 12

Diagrama de Pareto



4.5. Propuesta

4.5.1. Priorización de los problemas

Después de haber analizado e interpretado los resultados cualitativos, cuantitativos y la información de los 3 profesionales entrevistados y 100 encuestas realizadas y analizadas mediante el software Atlas ti y Microsoft Excel se ha podido triangular la información, a la vez se listo 18 problemas generales y se priorizo 3 de ellos siendo estas las siguientes:

La Falta de capacitación a los trabajadores de la empresa, siendo estas una de los problemas que afronta la empresa de transporte, la empresa requiere mayor capacitación en aspectos de calidad de servicio, atención al cliente, aspectos de bioseguridad y conocimientos de normas de tránsito.

La Insatisfacción de los usuarios por adquirir el servicio, los clientes se sienten insatisfechos debido a que los choferes no respetan las reglas de tránsito y realizan competencias inadecuadas a la hora de cumplir el servicio, además no realizan las paradas en los paraderos correspondientes, estas acciones pueden ocasionar accidentes e insatisfacción del usuario. Una de los problemas que actualmente atraviesa los transportes públicos, son que no cuentan con todos los implementos de bioseguridad respecto a la pandemia, no mantienen el distanciamiento social esto puede llevar a tener más contagios en el futuro.

La inseguridad de los usuarios por falta de un sistema moderno, la empresa no cuenta con un sistema de pago adecuado para el servicio, los pagos que se realizan son los tradicionales, es decir el cobro de efectivo de forma directa, esto conlleva a problemas de demora, pagos innecesarios y de problemas frecuentes de contagios entre los usuarios al pagar y recibir la moneda. Además, suceden robos frecuentes en los buses y asaltos dentro y fuera de las unidades, esto hace que disminuye la calidad de servicio en el transporte

público. Actualmente con la coyuntura que se vive al realizar los pagos tradicionales ocasionaría contacto con la persona y esto llevaría a elevar el promedio de contagios.

4.5.2. Consolidación del problema

El sistema de transporte presenta problemas en su mayoría en la forma de pago, el cual es un sistema de cancelación tradicional que no apoya ni da beneficios en la reducción de tiempos y eficiencia del pago, la cual requiere ser mejorada y cambiada con un sistema inteligente de recaudación de dinero, donde permita agilizar las colas y evitando contacto con otra persona utilizando un sistema de desembolso rápido. Adicional a ello, la empresa fue afectada por la pandemia esto hace que la empresa invierta en equipos kit de bioseguridad para complementar el servicio y reducir los contagios del Covid-19. Aparte de ello, las unidades de transporte redujeron sus ingresos debido a que los pasajeros ocupan sólo el 50% de los asientos y el 50% restante quedaba libre para evitar los contagios frecuentes entre los usuarios.

4.5.3. Categoría solución (conceptualización)

Se analizó las principales propuestas para resolver el problema principal que afecta a la empresa, siendo esta la implementación del sistema de tecnología Contacless para que los pasajeros realicen pagos y recargas utilizando tarjetas inteligentes; de esta forma los usuarios del transporte urbano podrán evitar las colas a la hora de abordar en los buses, del mismo modo podrán optimizar sus tiempos y evitar contagios de la pandemia. Así los usuarios podrán tener una nueva experiencia utilizando el nuevo sistema de pagos y recargas de los pasajes. El uso de los billetes en efectivo ya no será necesario, en vista de que el sistema permite recibir el dinero exacto por el servicio.

4.5.4. Objetivo general de la propuesta

Los usuarios requieren una eficiente calidad de servicio de transporte para brindar un buen servicio y mejorar cada día en la atención al cliente. La empresa de transporte tendrá una mejora en la forma pago de los pasajes utilizando el sistema de contactless, la cual brinda mayor facilidad de pago y agilidad en el Servicio. minimizando el tiempo de los pasajeros y así mismo de los colaboradores de la empresa. Así también el sistema garantiza la seguridad de los usuarios, a la vez el pasaje se estandariza, con la cual se evitan quejas y reclamos de los pasajeros por cobros excesivos de pasajes. El sistema Contactless permite el uso de todo tipo de tarjetas incluyendo la tarjeta de débito, crédito y MasterCard, sin utilizar una tarjeta exclusiva de pago de pasajes. Con esto la empresa de transporte tendrá mayor facilidad de recaudación de pasajes y mejor fiscalización para el beneficio de esta, además la empresa podrá pagar los impuestos necesarios. Por otro lado, ya no sería necesario la 'participación de un cobrador, porque la tecnología conctatless solo requiere del ingreso de la tarjeta por parte de los pasajeros.

4.5.5. Impacto de la propuesta

Al utilizar los clientes el transporte público con un nuevo sistema de pagos se verá mejorado y modernizado con la tecnología Contacless, la cual da mayor beneficio para los pasajeros y trabajadores del transporte, reduciendo tiempos ociosos y dando mayor facilidad de pago, de esta forma la empresa brindará mejor servicio para su seguridad y bienestar de toda la sociedad. A si como también la empresa se ve obligado a implantar el transporte urbano en equipos de bioseguridad siendo esta una de las principales que es el scanner térmico que permitirá medir la temperatura de los usuarios antes del ingreso al bus. Además,

con esta tecnología se podrá pagar con cualquier tipo de tarjetas y sin tener contacto con el cobrador del bus. De la misma forma la empresa no tendrá que contar con un cobrador ya que no es necesario.

4.5.6. Direccionalidad de la propuesta

Tabla 13

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Objetivo 1. Implementar programas de capacitación a los trabajadores de la empresa.	Actividades 1	Periodo	Ingreso S/. Egresos S/. 1200.00	Nivel de culminado del programa de capacitación.	Plan de capacitación.
	Diseño y elaboración de un plan de capacitación para asegurar un adecuado servicio, insumos y protocolos en el transporte.	Inicio: 06/01/2021 Fin: 06/02/2021			
Objetivo 2. Implementar el transporte urbano en bioseguridad.	Actividades 2	Periodo	Ingreso S/. Egresos S/. 3500.00	Satisfacción del usuario.	Protocolos de bioseguridad y escáner térmico en los buses.
	Diseñar protocolos de bioseguridad para el transporte urbano.	Inicio 08/02/2021 Fin: 15/02/2021			
	Adquisición de un escáner térmico con alarmas para controlar la temperatura.	Inicio:16/02/2021 Fin: 23/03/2021			
	Seguimiento al cumplimiento de los protocolos	Inicio:25/03/2021 Fin: 15/04/2021			
Objetivo 3. Implementar un sistema de pago con tarjetas inteligentes.	Actividades 3	Periodo	Ingreso S/. Egresos S/. 30333.00	Tiempo de respuesta y competitividad.	Flujograma del proceso del contactless.
	Adquisición e instalación del sistema tecnológico contactless.	Inicio: 19/04/2021 Fin: 18/06/2021			
	Procedimiento del uso del sistema contactless.	Inicio:21/06/2021 Fin: 30/06/2021			

4.5.7. Entregable 1

Plan de capacitación

El plan de capacitación consiste en poder brindar toda la información necesaria a los trabajadores para que de ese modo ellos puedan facilitar una información más veraz hacia a los usuarios. Se tocarán los temas sobre la atención al cliente, calidad del servicio prestado, etc. Un capital humano idóneo facilita que las empresas mantengan una calidad de servicio con excelencia. Tal como se puede apreciar en la figura 13 en el plan de capacitación con sus respectivos módulos donde será de mucha importancia. Es de suma prioridad llevar el plan de propuesta donde se observa cambios que permite mejorar la imagen de la empresa, de la misma forma lograr la satisfacción de los clientes. Para ello se ha elaborado el módulo 1 donde se le brinda capacitación sobre temas de calidad de servicio y atención personalizada al cliente para minimizar los problemas frecuentes que se presenta en la empresa. En el módulo 2 los colaboradores reciben capacitación específica sobre atención al cliente, y capacidad de respuesta para una mejor complacencia del usuario. Así mismo en el módulo 3 se explica la importancia de la Tangibilidad donde se hace mención a las instalaciones físicas, del mismo modo se habla de la dimensión fiabilidad, la cual hace referencia a que el colaborador genere confianza a la hora de brindar el servicio, y capacidad de respuesta, que indica que el colaborador sea eficiente y eficaz para atender a los requerimientos y necesidades de los clientes, de la misma forma se hablara seguridad, que el usuario debe percibir. La empatía, donde el trabajador tiene que mostrar interés hacia el cliente, de ese modo forja mayor confianza entre los usuarios y de este modo la empresa lograra mayor eficiencia a la hora de brindar un servicio de transporte.

4.5.8. Entregable 2

Protocolos de bioseguridad y scanner térmico en los buses.

Una de las medidas importantes en esta coyuntura y brindarles seguridad a los usuarios es contener el brote del coronavirus es la implementación del uso de escáner térmico que son unos dispositivos que toman la temperatura. De ese modo en la figura 14 se observa el protocolo de bioseguridad como parte del proceso implementado el scanner térmico, la cual sirve para detectar temperaturas superiores a los 38° C de los pasajeros, la cual estará integrado en la puerta del bus de servicio como lo pueden observar en la figura 15, donde los usuarios tienen que pararse por unos segundos antes de ingresar al bus para medirse la temperatura como se ven en la figura 16 que es correspondiente para luego empezar abordar el bus. El scanner se encenderá con un sonido y una luz roja en caso que el usuario tenga una temperatura alta, de ser así el colaborador de la empresa está obligado a separar al pasajero en esas condiciones. Además, a ello el colaborador exigirá el uso adecuado de los implementos de bioseguridad con la finalidad de evitar contagios dentro del bus y brindar mayor comodidad a los pasajeros que cumplen las normas de salud. Del mismo modo todos los buses deberán estar equipados con gel y alcohol para el lavado de manos como se observa en la figura 17. El personal de servicio está obligado a hacer cumplir las normas de bioseguridad como es el distanciamiento social adecuado y el cumplimiento adecuado de todo el protocolo para evitar elevar la cantidad de contagios.

4.5.9. Entregable 3

Flujograma del proceso del Contactless

La tecnología contactless es un sistema de comunicación sin contacto, también es un chip y la antena incorporada para generar sus pagos con tan solo acercándole su tarjeta al terminal de procesos sin la necesidad de ingresar su clave como lo pueden apreciar en la

figura 18. De la misma forma se observa en la figura 19 el flujograma nos muestra el proceso de la tecnología Contactless donde el usuario utiliza su tarjeta como: débito, crédito, Visa, Master Card, etc. para poder realizar el pago de sus pasajes mediante la tecnología Contactless, donde primero el usuario se acerca al terminal de recaudo que está instalada dentro del bus, luego acerca la tarjeta al terminal de pagos y está de inmediato registra los pasajes para cobrar sin la necesidad de deslizar o entregar la tarjeta al operador como los pueden apreciar en la figura 20 y 21. El sistema registra los pagos de forma electrónica en la base a los datos de la empresa de transporte, luego los operadores y administradores autorizados puedan retirar el dinero para hacer el uso de las misma para el beneficios y gastos de la empresa de transporte. El área de sistemas es el encargado de realizar el mantenimiento correspondiente cada cierto tiempo con la finalidad de brindar una mayor eficiencia en el funcionamiento y mejora del sistema.

Las ventajas de la tecnología Contactless es la reducción de tiempos de acceso al sistema, está es más rápida que los demás sistemas tradicionales como QR. Además, minimiza los costos para la empresa dando mayores benéficos y mejor servicio a los usuarios. Adicionalmente a ello, agiliza el acceso y reduce las esperas de los pasajeros, con esta tecnología los usuarios evitan hacer largar colas al momento de abordar el bus.

4.6. Discusión

La presente investigación titulada “Tecnología Contactless para mejorar la calidad del servicio en una empresa de transporte público. Lima 2021”, fue debidamente analiza con un enfoque cuantitativo y cualitativo la cual consintió un estudio completo y dejo demostrar los problemas principales que la empresa de transporte lleva durante su tiempo de operación, siendo estas: La falta de capacitaciones a los trabajadores de la empresa, cual genera una

mala comunicación con los usuarios, disminución de la calidad del servicio, mala coordinación con los colaboradores de la empresa y el cliente. Otra de las dificultades que existe es la insatisfacción de los usuarios por el transporte urbano, donde hace falta una buena coordinación y cumplimiento correcto de las normas de bioseguridad. Por otra parte, la el transporte urbano ocasiona inseguridad de los usuarios por falta de unidades modernos y integración de un sistema de pagos eficiente.

Los resultados concuerdan con Mozo (2019) debido a que ellos implementaron tarjetas electrónicas para mejorar el sistema de pagos y poder realizar los recaudos de los ingresos diarios de forma eficiente, además el servicio de transporte permitió salvaguardar el interés del público. Los grandes beneficios que recibe la empresa es gracias a la integración del medio de pago electrónico, la cual facilitó la reducción del tiempo a la hora de recaudar los pasajes, sumado a ello admite tener mayor capacidad en sus ingresos económicos para la empresa, en vista de que los movimientos que se realizan se pueden apreciar en el sistema y ver una información completa para la fiscalización de las mismas. Incluso, cambió los hábitos de los pasajeros brindando mayor seguridad y beneficios para los usuarios dando descuentos en los pasajes de forma masiva. Ello no sería factible con un modelo convencional de pagos.

Asimismo, el sistema de pagos, coincide con Camós (2019) donde destaca el uso de la tecnología de sistemas de gestión y control de flota-SGCF y el sistema de recaudo centralizado- SRC, quien brinda facilidades para el mejoramiento y control eficiente de las operaciones de pagos que realizan los clientes. Al mismo tiempo consolidó la estandarización de los pasajes adecuando a las necesidades esenciales de los usuarios y garantizó una gestión óptima utilizando tecnologías limpias que respetan el medio ambiente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera : Para mejorar la calidad de servicio se debe implementar la tecnología contacless la cual ayudará a tener mayor eficiencia del servicio para los usuarios y evitar tener contacto físico con las personas al momento de realizar los pagos. El sistema ayuda a optimizar y realizar los recaudos de los pasajes mediante las tarjetas inteligentes como tarjeta de crédito, MasterCard, visa, debito donde el cliente hará el uso sin tener contacto con el sistema de recaudo.

Segunda : La situación de la empresa pasa por dificultades tales como : la falta de capacitación de los empleados, la empresa no cumple con los protocolos de bioseguridad, insatisfacción de los usuarios por el servicio ofrecido debido a los cobros excesivos no respetan las tarifas, no cuentan con redes digitales, no cuentan con sistemas modernos, infraestructura baja, alta rotación de personal, usuarios inseguros por adquirir el servicio todo esto afecta a la calidad de servicio de la empresa de transporte público por tal motivo la empresa necesita ser mejorada para tener un buen servicio en calidad.

Tercero : Mediante los resultados analizados de los instrumentos cuantitativos y cualitativos se identificó los elementos de mayor relevancia como la falta de capacitación de los empleados para facilitar un buen servicio, insatisfacción de los usuarios por el servicio ofrecido y la inseguridad de los usuarios por falta de sistemas modernos ya que tienen el mayor impacto en la calidad de servicio, las cuales requieren ser restructuradas y modernizadas para el buen funcionamiento y mejorar el bienestar social del consumidor final.

5.2 Recomendaciones

Primera : Se recomienda implementar la tecnología contactles lo cual le permitirá mejorar la calidad de servicio donde facilitará mucho a los usuarios al momento de realizar sus pagos que no tendrá la necesidad de contar con monedas por que realiza mediante las tarjetas de crédito, Visa. MasterCard, debito de cualquier identidad financiera es mas no tendrá ningún contacto con el cobrador y esto facilitará a evitar futuros contagios del COVID.

Segunda : Se recomienda implementar el escáner térmico que se utiliza en los usuarios antes de abordar al bus.

Tercero : Constante capacitación, brindar una información actualizada al personal del transporte urbano. De la misma manera se recomienda a la gerencia contar con sistemas modernizados para facilitar una calidad de servicio excelente a los usuarios.

REFERENCIAS

Aguer, Mario, y Eduardo Pérez. *Manual de Administración de empresas*. Editado por Patria. Vol. 2. Madrid, 2010.

Amézquita, Laura, Duván Durán, y Danny Fajardo. «Matriz origen-destino y eficiencia en modos de transporte urbano: Un análisis de la movilidad de Bogotá.» *Scielo*, 2016.

Benavidez, Aleyda, Josué Mendoza, y Lesther Zelaya. «Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal por los usuarios de la ciudad de Estelí, año 2016.» *Revista Científica de FAREM-ESTELÍ*, n° 21 (2016).

Bernal , César. *Metodología de la investigación*. Colombia, 2010.

Carhuancho , Irma, Fernando Nolzco , y Luis Monteverde . *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil, 2019.

Centeno, Josué. «Servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima, análisis y propuesta de mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas.» *Dialnet*, 2018.

Chacón , Javier, y Susana Rugel. «Teoría, modelos y sistema de Gestión de calidad.» 39, n° 50 (2018).

Chiavenato, Idalberto. *Indroducción a la teoria general de la Administración*. México: Mc Graw Hill Education, 2014.

Cottle, David. *El servicio centrado en el cliente*. España: Díaz de Santos, 1991.

CrÖnroos, Christian. *Marketing y gestión de servicios*. Díaz de Santos S.A., 1990.

Escobar, Jazmine. «Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización.» *Researchgate*, 2008: 29.

- Fernández , Carlos , y Pilar Baptista. *Metodología de la investigación*. 2014.
- Gomati, Isabella, y Laura Blanco . *Manual de empatiá en la enseñanza*. Bogota, 2019.
- González, Oscar, y Jaime Arciniegas. *Sitema de gestion de calidad*. Bogotá: ECOE, 2016.
- Hurtado, Jacqueline . *Metodología de la investigación Holística*. Caracas, 2000.
- Martinez, Carlos. «Aplicación del modelo Servqual en los servicios de transporte público urbano en el distrito de Lurigancho para medir la calidad de servicio (Tesis de Pregrado).» Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 2018.
- Matsumoto, Reina . «Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto.» 2014.
- Morán, Gabriel, y Paola Samaniego. «Análisis de la calidad de servicio de transporte urbano de buses de la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario (Tesis de Pregrado).» Esmeraldas - Ecuador, 2016, 16.
- Morocho , Alfredo, y Jonnathan Rodríguez. «La calidad de servicio del transporte público urbano en la de Azogues.» Ecuador-Cuenca, 2019.
- Obermeier, Alejandra. *Culturas de la empatiá*. 2011.
- Ramírez, Santiago. *Perspectivas en las teorías de sistemas*. México, 1999.
- Reyes, Agustín. *Administración de Empresas teoría y práctica*. México: Limusa, 2004.
- Robbins, Stephen, y David DeCenzo. *Funadamentos de Administración*. Vol. 3. México: Peason, 2002.
- Rodríguez, Giulianna, Irene Suárez, y Sarita Vilchez. «Impacto económico y social en los usuarios del Sitema de Transporte Metropolitano de Lima caso de estudio: Corredor Segregado de Alta Capacidad- COSAC I - El Metropolitano (Tesis de Grado).» Lima, 2018.
- Rojas, Daniel. *Teoria de calidad origenes y tendencias de la calidad total*. 2003.

- Sangüesa, Marta, Ricardo Dueñas, y Laura Izquierdo. *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid, 2006.
- Santana, Edwin. «Propuesta estratégica para la mejora en la calidad del servicio de transporte público: Caso Transporte Expreso Tarea, ruta Santo Domingo-Bonao, República Dominicana, 2017 (Tesis de grado).» Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra Vicerrectoría de Postgrado Área de Ciencias Sociales y Administrativas, Santo Domingo, 2017.
- Setó, Dolors . *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, 2004.
- Silva, Nerio, y Camilo Torres. «Calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca (Tesis de Pregrado).» Cuenca-Ecuador, 2017.
- Soler, Silvio . «Coeficientes de confiabilidad de instrumentos escritos en el marco de la teoría clásica de los test.» s.f.
- Tecla , Alfredo , y Alberto Garza . *Teoría y métodos y técnicas en la investigación social*. s.f.
- Torres, Zacarías. *Teoría general de la Administración*. Vol. 2. México, 2014.
- Zeithaml, Vlerie, A Parasuraman, y Leonard Berry. *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Ediciones Díaz y Santos, S.A., 2008.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistência

Problema general	Problemas específicos		Categoría 1: Calidad de Servicio			
			Sub categorías	Indicadores	Escala	Nivel
¿Cómo la tecnología contactless mejorara la calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021?	¿Cuál es la situación de la tecnología contactless para mejorar la calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021?	¿Cuáles son los elementos de mayor relevancia en la tecnología contactless para mejorar la calidad servicio del transporte público, Lima 2021?	Tangibilidad	1. Equipo	1: Nunca	Bajo. (10-20) Medio: (21 – 30) Alto (31- 40)
			Fiabilidad	2. Compromiso	2: Casi nunca	
			Capacidad de respuesta		3. Rapidez en la atención	
			Seguridad	4. Confianza	4: Casi siempre	
				Empatía	5. Atención	
Objetivo específico	Objetivos específicos		Categoría 2: Calidad de servicio			
Proponer un sistema contactless para mejorar la calidad de servicio de los usuarios del transporte público, Lima 2021.	Analizar la situación del sistema contactless para mejorar calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021.	Diseñar una propuesta a los problemas que inciden en el sistema contactless para mejorar calidad de servicio en el transporte público, Lima 2021.	Categoría	KPI		
			Implementar tecnología contactless para hacer los pagos	1. Nivel de culminado del programa de capacitación. 2. Satisfacción del usuario. 3. Tiempo de respuesta y competitividad.		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos		
Sintagma: Holístico Tipo: Mixto Nivel: Comprensivo Método: Inductivo – Deductivo		Población: 150 Muestra: 100 Unidad informante: 3	Técnicas: Entrevista, Encuesta Instrumentos: Guia de entrevista y Cuestionario	Procedimiento: Analiza, explica y predice Análisis de datos: SPSS, Atlas TI		

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

CAPACITACIONES EN CALIDAD DE SERVICIO Y BIOSEGURIDAD

El mejor regalo que puedes dar al cliente, es la calidad del servicio.

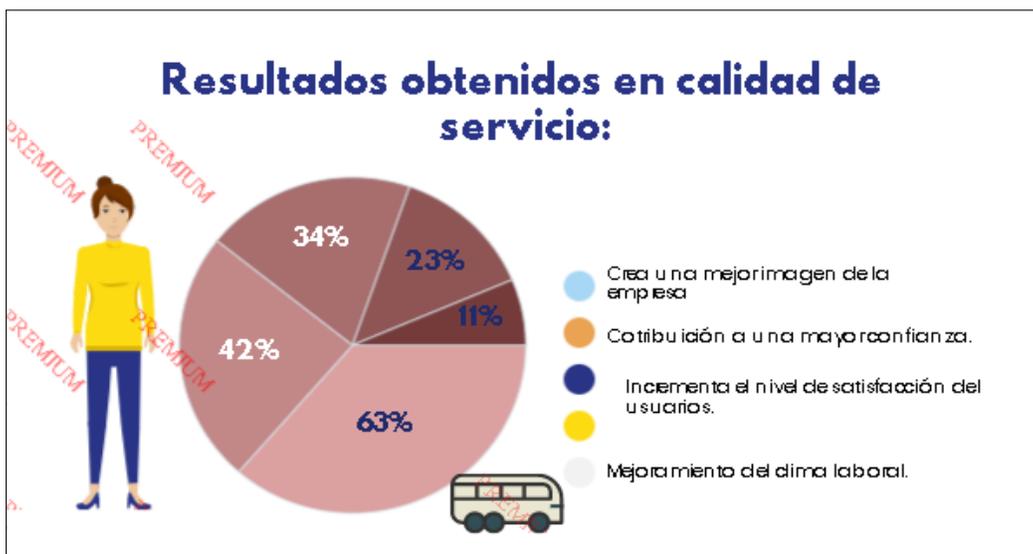
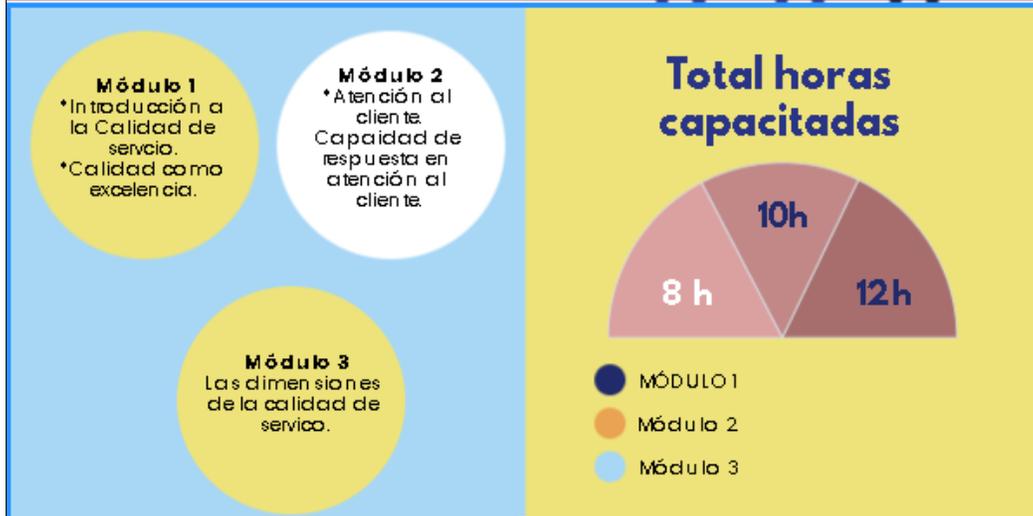


Figura 13 manual del proceso de capacitación.

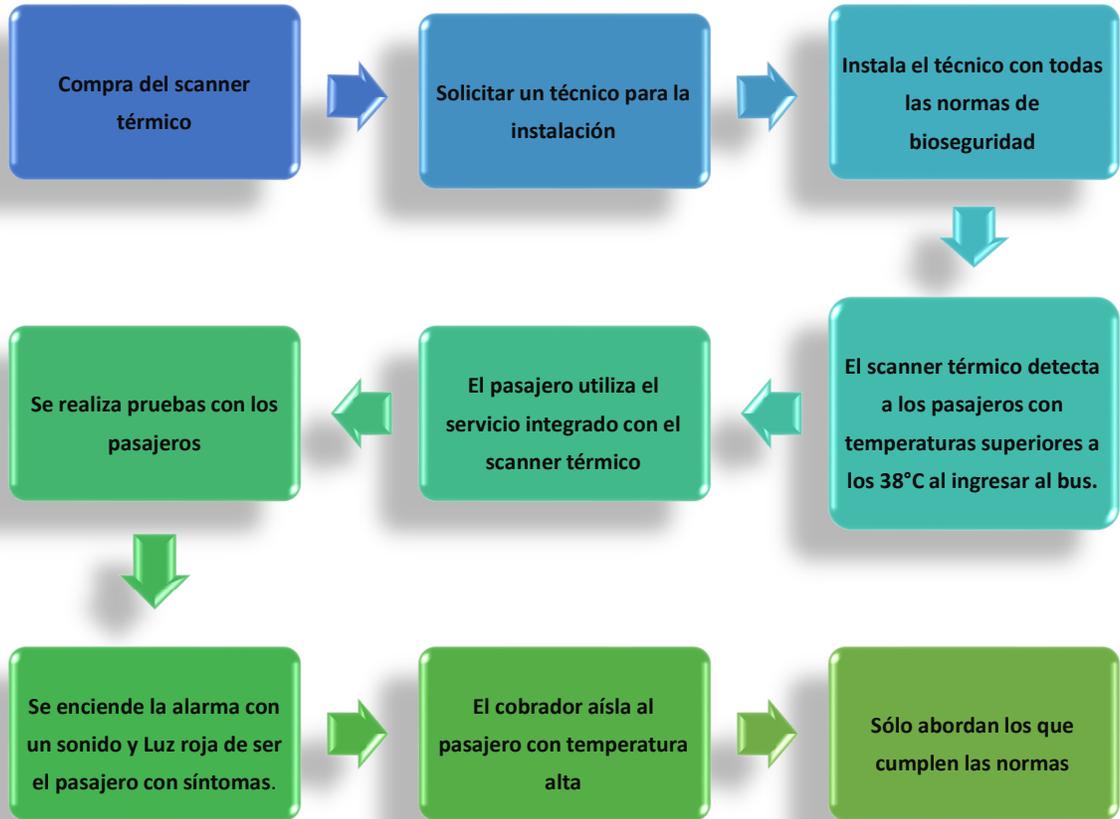


Figura 14: Proceso del uso del Scanner térmico.



Figura 15 El escáner térmico en la puerta del bus.



Figura 16 EL usuario pasando por el escáner térmico



Figura 17. Utilizando el gel antes de ingreso al bus



Figura 18: La tecnología contactless

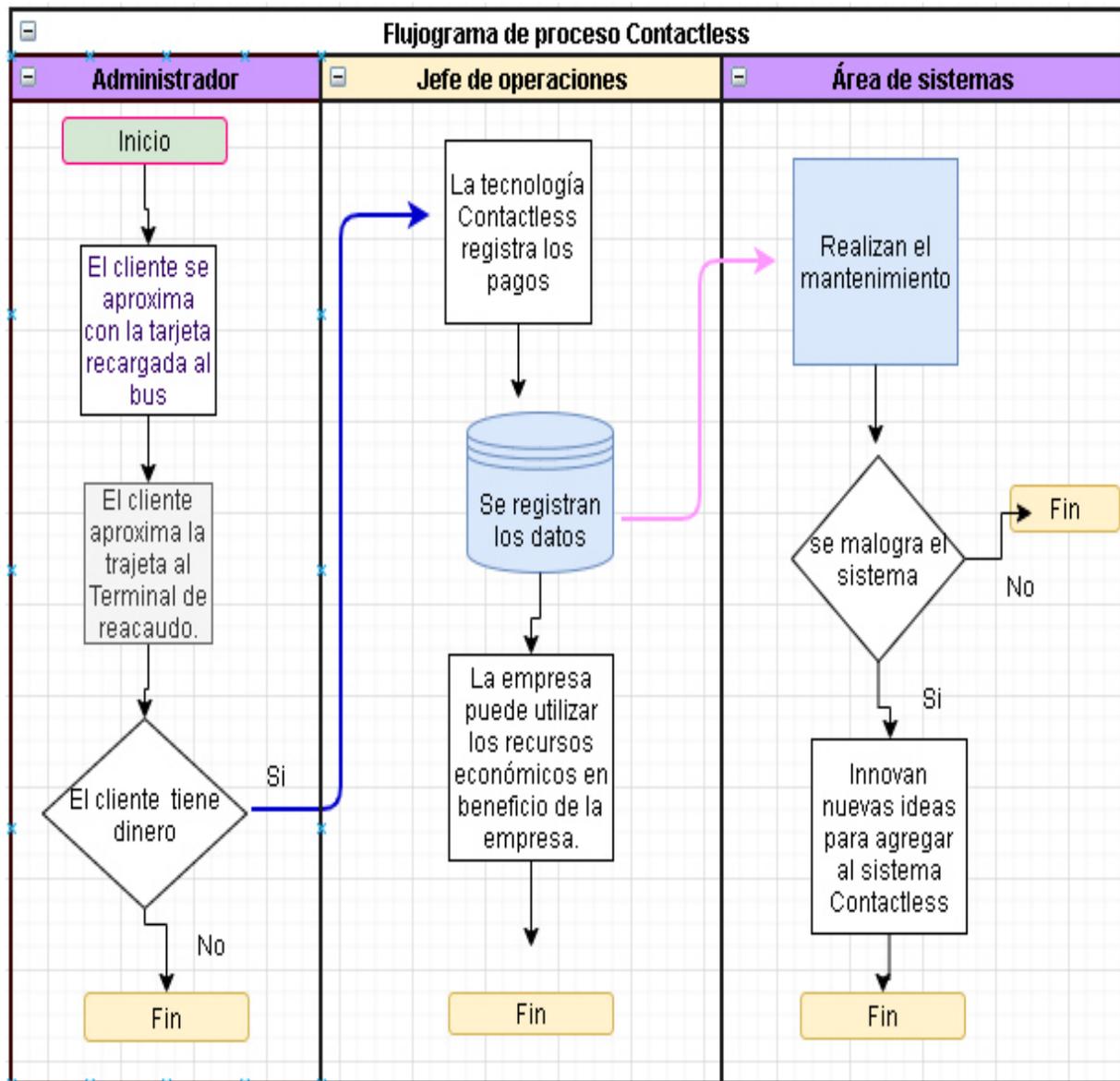


Figura 19: Flujograma de proceso de contactless.

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la percepción del servicio en el transporte. Su aporte es valioso, en el sentido de marcar una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

NUNCA (1)	Moderadamente en desacuerdo (2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
-----------	---------------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------

Nro.	Ítems	Valoración			
		2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Tangibilidad					
1	El personal de servicio de transporte público tiene puesto todos los implementos de bioseguridad como: mascarilla, lentes, guantes, visor de seguridad, alcohol o gel.				
2	P2. ¿Las instalaciones físicas del transporte están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?				
3	P3. ¿Los trabajadores usan correctamente el uniforme de trabajo?				
4	P4. ¿Los elementos materiales (tarjeta, folletos, control de entrada y salida de usuarios, etc.) son visualmente notorios para los usuarios?				
SUB CATEGORÍA: Fiabilidad					
5	P5. ¿El servicio cumple con las mejoras en el servicio transporte en su debido tiempo?				
6	P6. ¿Cuándo un usuario tiene un problema, el personal de servicio muestra interés en ayudarlo?				
7	P7. ¿El servicio de transporte cumple de manera correcta con el servicio que brinda, tomando en cuenta los procedimientos de bioseguridad?				
8	P8. ¿El transporte brinda sus servicios en el tiempo que promete?				
9	P9. ¿El personal de servicios dispone de un registro libre de errores? (libro de reclamaciones, página web, App).				

SUB CATEGORÍA: Capacidad de respuesta					
10	P10. ¿El personal de servicio está en constante comunicación para cualquier duda de los usuarios?				
11	P11. ¿Los empleados del transporte brindan servicio rápido a los usuarios que presenten síntomas respiratorios?				
12	P12. ¿Los trabajadores siempre muestran disposición para ayudar a los usuarios?				
13	P13. ¿Los empleados del transporte siempre están dispuestos a responder cualquier consulta o duda de los usuarios?				
SUB CATEGORÍA: Seguridad					
14	P14. ¿La conducta de los trabajadores del transporte transmite confianza a los usuarios?				
15	P15. ¿Usted cómo usuario se siente seguro al usar el transporte?				
16	P16. ¿Los trabajadores del muestran amabilidad a los usuarios?				
17	P17. ¿los empleados están bien capacitados para responder a las preguntas de los usuarios?				
SUB CATEGORÍA: Empatía					
18	P18. ¿El personal de servicio brinda a los usuarios una atención personalizada?				
29	P19. ¿El personal de servicios cuenta con un horario de trabajo adecuado para atender mejor a sus usuarios?				
20	P20. ¿El personal de servicio brinda una atención con un trato directo a los usuarios?				
21	P21. ¿la empresa se muestra por los intereses y necesidades reales de los usuarios, ante esta emergencia que estamos				
22	P22. ¿El personal del transporte comprende las necesidades específicas del usuario?				

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Tangibilidad	Que procedimientos utilizan para el mantenimiento de los equipos (carros).
2		¿La empresa cuenta con unidades de transporte moderno disponible? ¿La empresa cuenta con las instalaciones físicas adecuadas? (¿Leyendas, mapas de ruta, paraderos?)
3	Fiabilidad	¿Cómo evalúa y mejora la satisfacción de los pasajeros? ¿Creé usted que el cliente está satisfecho con el servicio brindado?
4	Capacidad de respuesta	¿El número de personal es suficiente para poder apoyar las necesidades del servicio el área operativo y administrativo? ¿La empresa informa correctamente sobre las quejas y dudas de los clientes?
5	Seguridad	¿Los trabajadores de la empresa tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas y necesidades del pasajero?
6	Empatía	¿La empresa de transporte se muestra pendiente de las necesidades e intereses de los pasajeros?
7		¿Los horarios de servicio de la empresa son los adecuados para los pasajeros?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario de calidad de servicio de transporte.

Nro.	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios Indicar las observaciones
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.		
Sub categoría 1: Fiabilidad																		
1.	El personal de servicio de transporte público tiene puesto todos los implementos de bioseguridad como: mascarilla, lentes, guantes, visor de seguridad, alcohol o gel.				4					4								
2.	¿Las instalaciones físicas del transporte están cumpliendo con los protocolos de bioseguridad?				4					4								
3.	¿Los trabajadores usan correctamente el uniforme de trabajo?				4					4								
4.	¿Los elementos materiales (tarjeta, folletos, control de entrada y salida de usuarios, etc.) son visualmente notorios para los usuarios?				4					4								
Sub categoría 2: Factibilidad																		
5.	¿El servicio cumple con las mejoras en el servicio transporte en su debido tiempo?				4					4								
6.	¿Cuándo un usuario tiene un problema, el personal de servicio muestra interés en ayudarlo?				4					4								
7.	¿El servicio de transporte cumple de manera correcta con el servicio que brinda, tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad?				4					4								
8.	¿El transporte brinda sus servicios en el tiempo que promete?				4					4								
9.	¿El personal de servicios dispone de un registro libre de errores? (libro de reclamaciones, página web, App).				4					4								
Sub categoría 3: capacidad de respuesta																		
10.	¿El personal de servicio está en constante comunicación para cualquier duda de los usuarios?				4					4								
11.	¿Los empleados del transporte brindan servicio rápido a los usuarios que presenten síntomas respiratorios?				4					4								
12.	¿Los trabajadores siempre muestran disposición para ayudar a los usuarios?				4					4								
13.	¿Los empleados del transporte siempre están dispuestos a responder cualquier consulta o duda de los usuarios?				4					4								
Sub categoría 4: Seguridad																		
14.	¿La conducta de los trabajadores del transporte transmite confianza a los usuarios?				4					4								
15.	¿Usted como usuario se siente seguro al usar el transporte?				4					4								
16.	¿Los trabajadores del muestran amabilidad a los usuarios?				4					4								
17.	¿Los empleados están bien capacitados para responder a las preguntas de los usuarios?				4					4								
Sub categoría 5: Empatía																		
18.	¿El personal de servicio brinda a los usuarios una atención personalizada?				4					4								
19.	¿El personal de servicios cuenta con un horario de trabajo adecuado para atender mejor a sus usuarios?				4					4								
20.	¿El personal de servicio brinda una atención con un trato directo a los usuarios?				4					4								
21.	¿La empresa se muestra por los intereses y necesidades reales de los usuarios, ante esta emergencia que estamos?				4					4								
22.	¿El personal del transporte comprende las necesidades específicas del usuario?				4					4								

Validado por:

Apellidos	Carhuacho Mendoza	
Nombres	Irma Milagros	
Profesión	Administradora	
Máximo grado obtenido	Doctora	
Especialidad	Metodología	
Años de experiencia	15 años	
Cargo que desempeña actualmente	Catedrática	Catedrática
Fecha	Abril	Sello y firma:

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta



Anexo 06 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Propuesta implementar tecnología contactless para mejorar la calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021.

Yo, Victoria Gardi Melgarejo identificado con DNI No 04066364 Especialista en Administración Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener Ubicado en Lima Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones:	Sugerencias:
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			

8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es viable y coherente

2.

3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 15 de julio del 2021

Apellidos y nombres:	Gardi Melgarejo Victoria		
Profesional en:	Administración	Máximo grado:	Doctora
Experiencia en años:	20	Experto en:	Administración
DNI:	04066364	Celular:	985048970

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Propuesta implementar tecnología contactless para mejorar la calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021.

Yo, Flores Zafra David identificado con DNI Nro. 41541647 Especialista en proyectos e investigación. Actualmente laboro en IBM del Perú ubicado en la Molina, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, subcategoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACION	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI avalados y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. El trabajo es pertinente y relevante
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: 04 de Julio del 2022

Apellidos y nombres:	Flores Zafra David		
Profesional en:	Ingeniería de Sistemas	Máximo grado:	Doctor en Administración
Experiencia en años:	8	Experto en:	Proyectos e Investigación
DNI:	41541647	Celular:	992040030

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Propuesta implementar tecnología contactless para mejorar la calidad de servicio en una empresa de transporte público, Lima 2021.

Yo, Leoncio Robinson SANCHEZ ROQUE identificado con DNI Nro 43339740 Especialista en Docente Temático Actualmente laboro en la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. Ubicado en Av Petit Thouars. Lince. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos v transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. El planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada
3. Se debe continuar con los siguientes pasos hasta la sustentación

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: Julio 2022

Apellidos y nombres:	SANCHEZ ROQUE LEONCIO ROBINSON		
Profesional en:	Licenciado en Educación. Licenciado en Educación	Máximo grado:	Doctor en Administración. Doctor en Ciencias de la Educación.
Experiencia en años:	13 años	Experto en:	Docente Temático.
DNI:	4339740	Celular:	995607633

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro. De pa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	3	5	4	1	3	5	2	3	1	1	1	4	2	3	4	2	3	3	1	1
2	4	4	3	2	5	2	5	1	1	5	1	1	1	3	2	3	4	1	5	5	1	1
3	4	4	1	2	3	3	5	1	2	5	2	5	5	1	5	2	1	2	5	5	2	5
4	2	5	1	2	5	1	4	2	5	4	1	5	2	1	5	1	4	2	4	4	1	5
5	5	3	5	2	5	2	5	3	1	3	1	2	2	5	4	5	5	5	3	3	1	2
6	1	5	5	2	4	2	3	4	1	2	3	2	1	1	4	5	5	5	2	2	3	2
7	5	5	2	5	4	1	5	1	4	4	4	1	1	2	5	3	1	4	4	4	4	1
8	4	1	3	5	1	2	5	1	4	5	1	3	2	1	3	4	2	4	5	5	1	3
9	5	1	4	4	4	2	5	3	1	5	5	2	4	1	5	5	1	5	5	5	5	2
10	5	5	1	4	4	3	4	1	3	5	2	5	2	2	5	5	2	3	5	5	2	5
11	5	5	2	1	3	1	4	5	5	5	2	5	4	2	4	3	3	5	5	5	2	5
12	5	4	1	3	2	4	5	5	1	2	5	1	1	5	4	5	3	5	2	2	5	1
13	1	5	5	5	2	3	5	5	4	2	5	2	2	4	3	4	4	4	2	2	5	2
14	3	3	4	5	2	2	4	4	4	2	1	2	1	4	4	5	3	4	2	2	1	2
15	4	5	5	5	4	2	2	3	1	2	1	2	1	3	4	5	3	5	2	2	1	2
16	4	5	4	3	4	1	3	2	5	3	5	2	1	3	4	3	2	5	3	3	5	2
17	3	5	2	5	4	2	1	4	5	5	5	5	4	2	4	5	2	5	5	5	5	5
18	4	4	2	2	5	3	5	5	4	4	2	4	1	1	2	3	1	4	4	4	2	4
19	5	3	1	1	5	2	3	5	5	4	2	2	2	1	2	3	3	5	4	4	2	2
20	4	2	5	5	5	3	4	4	2	5	2	3	2	3	5	2	4	5	5	5	2	3
21	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	2	1	3	4	5	3	3	5	3	3	2	1
22	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	2	5	3	1	4	5	3	4	5	5	2	5
23	4	4	5	1	4	2	3	3	2	5	5	5	3	1	5	4	3	3	4	5	5	3
24	5	2	3	5	5	3	5	5	2	4	5	5	3	3	5	2	3	5	4	4	5	5
25	4	2	5	5	3	4	4	5	5	4	5	1	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5
26	5	4	4	2	5	5	2	4	3	5	3	1	1	4	5	2	3	5	5	5	3	1
27	4	3	5	1	4	4	1	4	3	5	3	4	3	5	5	1	2	5	5	5	3	4
28	3	2	3	3	2	2	1	3	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
29	2	1	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	1	4	4	5	3	1	4	4	4	4
30	4	1	1	2	1	5	4	5	3	2	2	3	2	1	3	4	5	3	2	2	2	3
31	5	3	3	5	5	1	1	4	4	1	3	2	2	4	4	5	4	4	1	1	3	2
32	1	4	5	3	4	5	5	2	1	1	1	4	3	4	4	3	2	4	1	1	1	4
33	5	1	1	5	3	3	5	3	5	3	5	5	2	1	4	1	2	1	3	3	5	5
34	4	4	4	1	4	5	4	1	4	4	4	3	1	5	4	5	3	3	4	4	4	3
35	4	3	5	5	1	1	4	5	3	1	4	1	1	4	3	4	5	5	1	1	4	1
36	3	4	3	2	4	5	4	5	2	3	3	4	4	4	3	1	5	5	3	3	3	4
37	2	5	1	4	4	1	5	3	4	4	4	5	1	4	1	2	1	1	4	4	4	5
38	4	5	4	2	4	5	5	3	5	3	3	3	2	3	5	4	5	5	3	3	3	3
39	5	2	3	4	4	2	2	5	3	2	3	3	5	3	1	5	5	3	2	2	3	3
40	1	3	3	3	4	2	3	4	4	1	5	4	4	4	1	4	5	3	1	1	5	4
41	2	5	4	4	5	3	5	2	2	1	3	5	3	5	3	2	1	3	1	1	3	5
42	3	5	1	2	4	5	4	3	3	3	5	3	2	3	2	1	5	4	3	3	5	3
43	2	2	3	5	5	2	5	1	4	4	3	1	4	4	5	3	3	2	4	4	3	1
44	4	1	5	3	4	1	2	5	1	1	3	2	5	4	1	4	1	3	1	1	3	2
45	1	5	5	3	4	1	1	1	1	3	5	2	1	2	2	4	5	2	3	3	5	2
46	5	4	1	1	3	3	5	1	5	3	4	1	1	4	5	1	1	1	3	3	4	1
47	4	1	4	2	4	5	3	5	4	5	3	5	1	2	1	2	5	1	5	5	3	5
48	4	3	5	5	5	1	5	4	5	2	4	4	4	5	2	3	3	1	2	2	4	4
49	4	5	5	2	4	1	1	5	2	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2
50	1	5	3	4	4	5	5	5	4	5	2	4	2	3	1	4	1	4	5	5	2	4
51	4	1	4	1	2	1	5	4	1	4	1	4	4	5	4	1	3	1	4	4	1	4
52	2	4	3	4	1	2	5	5	3	3	1	1	2	2	5	3	5	5	3	3	1	1
53	2	5	3	3	3	5	2	3	4	2	3	5	3	5	3	2	1	4	2	2	3	5
54	2	5	4	4	5	3	5	1	3	4	4	4	3	2	3	1	5	5	4	4	4	4
55	3	4	1	2	2	1	3	5	3	5	1	5	5	4	2	5	1	3	5	5	1	5
56	1	1	3	5	1	1	5	3	4	2	4	4	1	2	1	4	2	4	2	2	4	4
57	5	3	5	5	4	1	4	4	3	4	4	2	2	5	4	5	2	5	4	4	4	2
58	1	5	2	4	4	5	5	5	1	5	1	2	5	3	3	1	2	3	5	5	1	2
59	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	2	1	4	4	4	4	3
60	3	1	4	2	1	1	4	1	1	4	5	4	3	5	4	4	2	5	4	4	5	4
61	5	4	4	4	2	3	5	4	3	4	1	5	2	2	3	5	2	5	4	4	1	5
62	2	5	1	3	2	4	3	3	1	5	5	3	5	4	1	2	1	1	1	5	5	5
63	5	5	4	1	2	1	4	3	4	4	5	4	3	2	2	2	1	4	4	4	5	4
64	3	4	2	2	3	3	5	4	1	2	5	5	4	4	4	4	2	3	2	2	5	5
65	5	3	5	5	1	5	4	4	5	2	3	2	4	1	2	1	3	2	2	2	2	3
66	1	3	2	4	4	1	5	5	1	2	5	4	1	3	4	4	1	4	2	2	5	4
67	5	4	4	4	1	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	1	4	3	3	3	5
68	5	1	3	2	4	5	4	3	4	1	5	3	4	2	4	1	2	5	1	1	5	3
69	3	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	1	5	5	5	4	4
70	2	5	3	3	1	4	3	3	1	5	5	4	5	1	2	1	3	1	1	5	5	5
71	3	2	4	5	2	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	1	4	5	5	3	4
72	3	5	2	2	3	3	5	4	1	1	5	5	3	5	1	4	2	1	1	1	5	5
73	4	2	3	5	4	2	5	3	3	5	5	5	1	4	1	4	2	3	5	5	5	5
74	2	4	5	4	4	1	4	2	4	5	4	4	4	4	2	1	4	4	5	5	4	4
75	5	1	1	5	1	4	5	3	4	5	5	4	2	1	3	4	4	4	5	5	5	4
76	2	4	5	5	5	1	4	4	1	2	3	3	4	4	5	5	2	1	2	2	3	3
77	4	3	5	4	3	2	2	4	4	5	4	3	2	1	1	5	1	4	5	5	4	3
78	2	4	5	5	4	4	4	2	2	3	5	4	3	5	2	4	3	4	3	3	5	4
79	4	2	3	5	4	2	5	4	3	5	3	1	5	4	3	5	4	2	5	5	3	1
80	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	2

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué procedimientos utiliza para el mantenimiento de los equipos? (carros, mapas de ruta, paraderos)	El mantenimiento de las unidades de se realizan cada quincenal o mensual. Además, están sujetos bajo la inspección de la empresa y en caso que las unidades lleguen a malograrse tiene que ingresar a un taller mecánico y luego pasar revisión técnica, como consecuencia los empleados dejaran de laborar por un día o más.
2	¿Cómo hace la empresa para obtener unidades modernas disponibles?	Base de licitaciones, bajo una resolución del año 2019 Sin ello no se puede trabajar
3	¿Cómo evalúa y mejora la satisfacción de los pasajeros?	De acuerdo al servicio ofrecido por lo que es un servicio rápido y muy accesible para los usuarios. En tema de mejoras seria contar con equipos.
4	<i>¿Por qué piensas que el cliente está satisfecho con el servicio brindado?</i>	Una parte seria por el servicio ofrecido que es en un menor tiempo posible, y también se ha visto que no todos los usuarios piensan de la misma manera hay personas que toman el servicio como muy riesgoso por temas que pasan entre ellos mismos al no tener paraderos establecidos y pues solo recogen a abordan en cualquier lugar y también se ve que entre las competencias que se quitan los pasajeros y eso pueden traer accidentes.
5	¿Por qué considera usted que el número de personal es suficiente para poder apoyar las necesidades del servicio en el área operativo y administrativo?	En cada unidad siempre permanecen dos personas como viene a ser el conductor y ayudante a tiempo completo, En la parte administrativa se ha disminuido el personal y los que trabajan hacen un trabajo remoto.
6	¿Cómo resuelve las quejas y dudas de	Es mediante los números de los teléfonos que se encuentran dentro de las unidades al cual se

	los clientes durante el servicio?	comunican y sino acercarse a la oficina principal y sino también hay números telefónicos en los boletos que son entregados a los usuarios al momento de hacer el pago por el servicio.
7	¿Cuéntame sobre los conocimientos adquiridos de los trabajadores para responder las preguntas y necesidades del pasajero?	Nuestros colaboradores se encuentran capacitados para poder facilitar una información y dar una solución oportuna. Si se ve que no cumplen con las normas o generan malestar a los usuarios los conductores y cobradores son suspendidos y también en tema de los cobradores
	¿Cómo hace la empresa de transporte para cumplir las necesidades e intereses de los pasajeros?	Exigimos a los pasajeros que utilicen doble mascarilla y su protector facial además la empresa por su parte cuenta con alcohol y gel para facilitar a los pasajeros antes de abordar al bus .
	¿Qué opinión le merece los horarios de servicio para los pasajeros?	Los horarios que la empresa facilita a los usuarios son de 5 am a 11 pm donde son muy accesibles y favorables para los pasajeros.

Segunda entrevista

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué procedimientos utiliza para el mantenimiento de los equipos? (carros, mapas de ruta, paraderos)	El mantenimiento s unidades de se realizan cada quincenal el cambio de aceite cambio de zapata cada 20 días y posteriores los frenos de cambia cada 3 meses y pastillas cada 15 a 20 días
2	¿Cómo hace la empresa para obtener unidades modernas disponibles?	Están rígidas a la Base de licitaciones, bajo una resolución del año 2019 Sin ello no se puede trabajar
3	¿Cómo evalúa y mejora la	

	satisfacción de los pasajeros?	Algo normal porque se ve de todo como pasajeros alterados. Educados y valoran mucho el servicio de que ofrecido por lo que es un servicio rápido y muy accesible para los usuarios. En tema de mejoras seria
4	<i>¿Por qué piensas que el cliente está satisfecho con el servicio brindado?</i>	Exactamente no todos los clientes están satisfechos por el servicio ofrecido y la mayoría optan por este servicio debido a que es muy rápido y accesible.
5	¿Por qué considera usted que el número de personal es suficiente para poder apoyar las necesidades del servicio en el área operativo y administrativo?	A veces hay personas que faltan, porque la mayor parte son trabajadores eventuales no tienen una estabilidad laboral.
6	¿Cómo resuelve las quejas y dudas de los clientes durante el servicio?	Llegar a un acuerdo directamente entre ellos para evitar más adelante las amonestaciones con las policías y las municipalidades. Es mediante los números de los teléfonos que se encuentran dentro de las unidades al cual se comunican y sino acercarse a la oficina principal y sino también hay números telefónicos en los boletos que son entregados a los usuarios.
7	¿Cuéntame sobre los conocimientos adquiridos de los trabajadores para responder las preguntas y necesidades del pasajero?	Se realizan reuniones entre todos los empleados para que del mismo modo puedan brindarle una información veras y tener en cuenta siempre el cliente tiene la razón. En caso son mal actuados los conductores y cobradores serán suspendidos.
	¿Cómo hace la empresa de transporte para cumplir las necesidades e intereses de los pasajeros?	Brindamos un servicio que cumpla con sus necesidades con zonas de Chosica hasta Lima, de lima a Chosica con un pasaje normal.
	¿Qué opinión le merece los horarios de servicio para los pasajeros?	Se trabaja de 4 am hasta 3 de la tarde cada persona o cada vehículo trabaja como 12 a 13 horas puede iniciarse entre 4 am de la mañana 7 a 8am. y los feriados también son laborados.

Tercera entrevista

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Qué procedimientos utiliza para el mantenimiento de los equipos? (carros, mapas de ruta, paraderos)	Bueno antes que todo ello tener el equipo en buenos estados y se realizan un mantenimiento cada quincenal que la empresa lo rige tanto como para cambios de aceite entre otros.
2	¿Cómo hace la empresa para obtener unidades modernas disponibles?	Están rígidas a la Base de licitaciones, bajo una resolución del año 2019 Sin ello no se puede trabajar con equipos nuevos
3	¿Cómo evalúa y mejora la satisfacción de los pasajeros?	El servicio ofrecido es muy valoran por lo mismo que es rápido y muy accesible para los usuarios por ende es se podrías decir que la mayor parte de los pasajeros lo toman como bueno. Pero para tener una información más directa de los usuarios seria que más adelante nos proyectemos a tener aplicativos o redes para las encuestas o de manera personal de lo cual según esa información se tomaría ciertas medidas para las mejoras del servicio.
4	<i>¿Por qué piensas que el cliente está satisfecho con el servicio brindado?</i>	Se puede mencionar por la cantidad de personas que dan uso del servicio día a día. Pero exactamente no todos los clientes están satisfechos por el servicio ofrecido y la mayoría optan por este servicio debido a que es muy rápido y accesible.
5	¿Por qué considera usted que el número de personal es suficiente para poder apoyar las necesidades del servicio en el área operativo y administrativo?	A veces hay personas que faltan, porque la mayor parte somos trabajadores eventuales no tenemos una estabilidad laboral dentro de la empresa.

6	¿Cómo resuelve las quejas y dudas de los clientes durante el servicio?	En primer lugar, es escucharte al cliente sobre el inconveniente que tiene dentro del bus de esa manera para poder buscar la manera de solucionar y no llegar a mayores en caso no sea así ya sería que se comuniquen los números de los teléfonos que se encuentran dentro de las unidades al cual se comunican y sino acercarse a la oficina principal y sino también hay números telefónicos en los boletos que son entregados a los usuarios.
7	¿Cuéntame sobre los conocimientos adquiridos de los trabajadores para responder las preguntas y necesidades del pasajero?	Tenemos reuniones entre capacitaciones todos los empleados por parte del área administrativa para que del mismo modo puedan brindarles una información veraz a los pasajeros y tener en cuenta siempre el cliente tiene la razón. En caso son mal actuados los conductores y cobradores serán suspendidos.
	¿Cómo hace la empresa de transporte para cumplir las necesidades e intereses de los pasajeros?	Brindamos un servicio que cumpla con sus necesidades con zonas de Chosica hasta Lima, de lima a Chosica por lo que es toda la carretera central que abarcan a diferentes distritos y de esa forma facilita mucho a los usuarios para llegar a sus destinos.
	¿Qué opinión le merece los horarios de servicio para los pasajeros?	Se trabaja de 4 am hasta 3 de la tarde cada persona o cada vehículo trabaja como 12 a 13 horas puede iniciarse entre 4 am de la mañana 7 a 8am. y los feriados también son laborados.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

