



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN EL MODELO SERPERF APLICADO A LA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO URBANO LIBERTAD S.A., TRUJILLO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Carlos Leny Espinola Vega

Asesor:

Mg. Dora Luz Zegarra Escalante

Trujillo - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A DIOS y la Santísima Virgen María, por nunca abandonarme en los momentos más difíciles de mi vida, por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños.

Especialmente con todo mi amor y cariño a mi querido Papito, Antenor Feliciano Espinola Luján, eres un gran ejemplo de lucha, perseverancia y paciencia inagotable para salir adelante, ahora me guías y cuidas desde el cielo junto a DIOS.

A mi querida madre, Carmen Lucila Vega González, por haberme dado la vida que es el tesoro más preciado del mundo, te encuentras ahora gozando en la presencia de DIOS, estas siempre guiándome desde el cielo.

A mis queridos hermanos, a mi sobrino, a mi cuñada y de una manera muy especial a mi hermana Olga Rosmery Espinola Vega, gracias a Ustedes por su cariño y comprensión, son quienes incentivan mi espíritu y me impulsan a seguir adelante, a pesar de las dificultades.

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Privada del Norte, por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios y cumplir con mi anhelado sueño de estudiar una carrera.

Agradezco al gerente de la empresa de Transportes y Servicios Libertad S.A, Mariano Antonio Benites Rodríguez por haber permitido realizar mi Tesis en base a esta prestigiosa organización

Agradezco a mi asesora Mg. Dora Luz Zegarra Escalante, por sus orientaciones para el desarrollo de la presente Tesis.

Agradezco a los docentes de mi facultad quienes fueron fundamentales para mi desarrollo y aprendizaje, aprendí mucho de ellos, por el ejemplo que me brindaron como profesionales y grandiosos seres humanos de manera especial al Dr. Alberto Zelada Zegarra, al Dr. Timoteo Maza Montalván, a la Ing. Mg. Luz Moncada Vergara, por la validación de mi cuestionario.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS.....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema .....	19
1.3. Objetivos .....	20
1.4. Hipótesis.....	21
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>22</b>
2.1. Tipo de investigación .....	22
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	22
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	25
2.4. Procedimiento.....	29
2.5. Aspectos Éticos .....	30
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
3.1. Objetivo general: Determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. ....	31
3.2. OE 1: Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “elementos tangibles” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. ....	32
3.3. OE 2: Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “fiabilidad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.....	33
3.4. OE 3: Medir el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “capacidad de respuesta” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. ....	34
3.5. OE 4: Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “seguridad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.....	35
3.6. OE 5: Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “empatía” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.....	36

<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>38</b>
4.1. Discusión.....	38
4.2. Conclusiones .....	41
4.3. Recomendaciones.....	43
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Información general de EMTRALISA</i> .....	13
Tabla 2	<i>Cuadro de operacionalización de la variable Calidad del Servicio</i> .....	24
Tabla 3	<i>Tabla sobre las preguntas de acuerdo a dimensiones SERVPERF</i> .....	26
Tabla 4	<i>Escala de medición para los ítems del cuestionario</i> .....	26
Tabla 5	<i>Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir la calidad del servicio</i> .	27
Tabla 6	<i>Estadísticas de total de elemento</i> .....	27
Tabla 7	<i>Validación de expertos</i> .....	28
Tabla 8	<i>Modelo de Cuestionario de Campo – Percepciones del Modelo SERVPEF</i> .....	28
Tabla 9	<i>Análisis de la variable Calidad de servicio</i> .....	31
Tabla 10	<i>Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Elementos tangibles</i> .....	32
Tabla 11	<i>Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Fiabilidad</i> .....	33
Tabla 12	<i>Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Capacidad de respuesta</i> ....	34
Tabla 13	<i>Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Seguridad</i> .....	35
Tabla 14	<i>Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Empatía</i> .....	36

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo SERVPERF .....	18
Figura 2: Gráfica de porcentajes de la variable Calidad de servicio .....	31
Figura 3: Gráfica de porcentajes de la dimensión Elementos tangibles .....	32
Figura 4: Gráfica de porcentajes de la dimensión Fiabilidad .....	33
Figura 5: Gráfica de porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta.....	34
Figura 6: Gráfica de porcentajes de la dimensión Seguridad .....	35
Figura 7: Gráfica de porcentajes de la dimensión Empatía .....	36

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. La muestra calculada consistió en 100 pasajeros que son usuarios del servicio. La metodología de la investigación es de tipo no experimental, con diseño transeccional y con enfoque cuantitativo. La encuesta fue la Escala SERVPERF con escala tipo Likert con 15 ítems para medir la variable independiente con un valor de Alfa de Cronbach de 0.948. Se obtuvo como resultado que la percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio es eficiente en un 39%, regular 36% y deficiente en un 25%. La dimensión menor valorada fue la seguridad, porque los pasajeros consideran que los buses exceden la capacidad de pasajeros especialmente en horas punta. Finalmente se recomendó que la empresa aplique políticas de seguridad en sus unidades de transporte, botiquín de primeros auxilios en todos los buses, señalización interna, extintor y monitorear a las unidades.

**Palabras clave:** Calidad del Servicio, SERVPERF, Transporte público urbano.



## ABSTRACT

The general objective of the investigation was to determine the level of perception of the passengers on the quality of the service according to the SERVPERF model in the company of Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. The calculated sample consisted of 100 passengers who are users of the service. The research methodology is non-experimental, with a transectional design and a quantitative approach. The survey was the SERVPERF Scale with a Likert-type scale with 15 items to measure the independent variable with a Cronbach's Alpha value of 0.948. It was obtained as a result that the perception of the passengers on the quality of the service is efficient in 39%, regular 36% and deficient in 25%. The lowest valued dimension was safety, because passengers consider that buses exceed passenger capacity, especially at peak times. Finally, it was recommended that the company apply security policies in its transport units, first aid kit in all buses, internal signage, fire extinguisher and monitor the units.

**Keywords:** Service Quality, SERVPERF, Urban public transport.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, las empresas de transporte son esencialmente empresas de servicios y como tal deben estar enfocadas en mejorar la satisfacción del cliente, ya que son ellos los que diariamente hacen uso masivo de dichos servicios y actualmente tienen baja percepción de la calidad brindada por estas empresas. Para lograr mejorar la imagen y calidad de los servicios brindados, las empresas de transporte requieren de métodos confiables y eficientes para identificar los factores que inciden en ello (Cardoso, Pentiado, Pentiado, Da Silva & Urach, 2019).

La realidad actual del servicio de transporte público urbano se muestra muy preocupante, con una muy baja percepción de calidad de parte de las personas que hace uso de este medio de transporte. La necesidad de mejorar la calidad de ese servicio debe nacer tanto de parte de los usuarios, como de propietarios y autoridades reguladoras (Torres & Vásquez, 2015).

La congestión vehicular ha ido incrementándose especialmente en las grandes ciudades, lo que impacta en los tiempos de viaje de las personas para llegar a sus respectivos destinos; esto ha traído como consecuencia la baja confiabilidad de los usuarios quienes optan por utilizar medios más rápidos, como los taxis. Los especialistas inciden en que este sector debe mejorar sobremanera sobre todo en la calidad que se le brinda a público usuario (Chaves & Hernández, 2015).

El transporte urbano proporciona un servicio que puede satisfacer las necesidades de las personas que viven y trabajan en las grandes urbes; pero deben garantizar tarifas competitivas y sobre todo seguridad y comodidad a los pasajeros (Cardoso, Pentiado, Pentiado, Da Silva & Urach, 2019).

Es necesario y fundamental que toda organización que brinda servicios, lo haga con elementos de calidad y pensando desde la óptica del consumidor o cliente para entender claramente sus requerimientos (Benítez & Marcuzzi, 2015).

Ingaldi (2016) nos indica que las empresas del sector de transporte público continúan operando debido al uso diario de parte de los pasajeros, pero pueden dejar de hacerlo o preferir otra empresa o forma de trasladarse si no mejoran la calidad de sus servicios.

A nivel nacional, es una verdad para el ciudadano de a pie que el transporte público peruano es uno de los más ineficientes que existe. El problema es estructural, pues no depende de un solo responsable, el transporte urbano de pasajeros es un servicio que no ha podido tener un alto nivel de percepción por parte de los pasajeros, debido a muchos problemas que aún no se han solucionado al 100%, como gobiernos y autoridades ineficientes que no hacen un buen plan estratégico en el sector transportes, años de antigüedad de las unidades, pistas deterioradas, mala atención por parte de los choferes o cobradores, la falta de educación vial en los ciudadanos que ofrecen y usan este servicio, además de la cultura de la informalidad existente. Se deben tomar acciones rápidamente con el fin de elevar el nivel del servicio hacia los pasajeros, lo cuales todos los días del año utilizan y necesitan de este servicio básico para realizar sus actividades diarias y para que las empresas de transportes también mejoren su gestión y atención (Miranda, 2016).

Centeno (2018) indica que uno de los principales problemas de la baja calidad del servicio de transporte urbano es la falta de capacitación no sólo de los conductores, sino también de los cobradores quienes tienen contacto directo con los pasajeros todos los días del año. Este es un problema que debe ser analizado y abordado lo más pronto posible para brindar una atención de calidad.

A nivel local, la ciudad de Trujillo ha llegado a tener un importante crecimiento poblacional, lo cual exige un más eficiente sistema de control y administración pública. El transporte trujillano no está exento, este sistema sobrevive con una serie de carencias en la fiscalización de parte de la autoridad competente, que se enfrenta a una ciudad con una deficiente estructura urbana que traba posibles reformas, y no ofrece las condiciones adecuadas para el tránsito de peatones y automóviles, sumando las imprudencias de peatones y choferes.

Según la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el área metropolitana de Trujillo en promedio se realizan 2.3 millones de viajes urbanos al día es decir aproximadamente nos movilizamos 2.4 veces diariamente, gran parte de nuestros viajes lo realizamos en el transporte público 31.2 % si embargo no contamos con un sistema que sea integrado rápido y masivo además es altamente inseguro e informal por ello se ha incrementado el uso de colectivos motos y vehículos privados que generan más tráfico y contaminación, esas condiciones hacen que perdamos alrededor de 25 minutos en promedio en el transporte público en hora punta a su vez el malgaste de tiempo se estima pérdidas anuales de 109 millones de soles a la ciudad de Trujillo.

En el entorno actual, la empresa de Transportes y Servicios Libertad S.A. brinda el servicio de transporte público urbano, sus oficinas administrativas se encuentran en la dirección Mz B. Lote 05 Centro Poblado Menor Alto Trujillo Barrio 4 en el distrito de El Porvenir, Trujillo, La Libertad y su terminal terrestre tiene un área 6 mil 982 metros cuadrados ubicado en el Barrio 5 D Mz. Ñ Lote 1, el primer terminal terrestre del distrito de El Porvenir, de acuerdo al proyecto My Trujillo.

Esta empresa de transporte fue fundada el 5 de Noviembre de 1990, brinda servicio público entre El Porvenir- Trujillo- Rio Seco y Alto Trujillo, en 3 rutas M17, M18, M19.

Actualmente cuenta con 100 microbuses, 70 de ellos modernos y los 30 restantes serán reemplazados por modernos a medida pase el tiempo con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado

Ahora bien, siendo el pasajero la prioridad en el éxito de la empresa, es muy importante determinar su percepción sobre la calidad del servicio, desde el inicio hasta la llegada a su destino final. Aspectos como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son de vital importancia para medir la calidad del servicio por todo ello es que se plantea aplicar una encuesta adecuada a la realidad de la empresa del modelo SERVPERF y así determinar el nivel de la percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio brindado.

Tabla 1

*Información general de EMTRALISA*

Gerente General	Mariano Antonio Benites Rodríguez
Razón Social	Empresa de Transportes y Servicios Libertad S.A
RUC	20132153591
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima
Estado de la empresa	En actividad con 100 Microbuses
Actividad Comercial	Transporte urbano de pasajeros
Dirección Principal	Mz B. Lote 05 CPMen. Alto Trujillo Barrio 4 en El Porvenir / Trujillo / La Libertad
Fecha inicio de actividades	1 de enero de 1991

Fuente: Elaboración propia

**Antecedentes internacionales**

Triana y Londoño (2020) en su tesis “Análisis de la calidad percibida mediante la aplicación del modelo SERVQUAL en la empresa Transportes del Quindío” implementó el modelo SERVPEF en su investigación de tipo mixta, aplicándola a 35 clientes corporativos

a los cuales les brinda el servicio de transporte. Este estudio concluyó que la percepción de sus clientes tuvo una calificación de 3.4 de 5, es decir tiene una valoración media o regular.

Dentro del análisis de quejas y reclamos, se halló que la mayor incidencia era sobre el personal de la empresa, por ende, la sugerencia fue capacitarlos para mejorar el servicio y su empatía. Debido que sus clientes son de diversos rubros, se recomendó elaborar un catálogo de servicios diferenciados para mejorar su capacidad de respuesta.

Tinco (2015) en su investigación para sustentar su grado “La percepción de la calidad del servicio de transporte público turístico La Paz-Coroico” se planteó como objetivo medir la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios turistas de este servicio. La investigación tuvo un diseño no experimental, transversal. Trabajó con una muestra de 84 personas (turistas) a las cuales se les aplicó el instrumento SERVPERF. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los turistas tuvo una puntuación de 3, lo que significó que estuvieron regularmente satisfacción con el servicio. La dimensión de mayor satisfacción y la de mejor percepción por los usuarios extranjeros fue la seguridad. El resto de las dimensiones fueron calificadas con una valoración de 3, que expresa una satisfacción regular.

### **Antecedentes nacionales**

Según Blas y Cabrera (2017), en su tesis con el título “El modelo SERVPERF como herramienta para medir la Calidad de Servicio en una empresa de Transporte Público Urbano de Lima Norte en el 2017”, tuvieron como objetivo dar a conocer la realidad en cuanto al nivel de calidad de servicio que brinda la empresa a través del Modelo SERVPERF. Esto se aplicó una muestra de 384 usuarios. Las conclusiones a nivel de las 5 dimensiones fueron: a nivel de elementos tangibles, los pasajeros indicaron que las unidades no presentan limpieza adecuada y ventanas atascadas que no permiten ventilar el interior del bus. En confiabilidad, los encuestados manifestaron que la empresa no genera confianza ya que cobra una tarifa

diferente a la establecida y sus paraderos son inseguros. A nivel de su capacidad de respuesta, los cobradores y/o conductores no informan oportunamente las preguntas de los pasajeros. Sobre la seguridad, señalaron que los pasamos están averiadas y son un peligro para ellos.

En empatía, respondieron que no muestran interés en atender a pasajeros adultos mayores, menores de edad y mujeres gestantes; no perciben amabilidad.

Zambrano (2017) en su investigación para titulación de pregrado “Calidad del servicio con aplicación de SERVPERF y satisfacción del cliente. Caso: Liza Bus, Sullana, año 2016”, tuvo como fin “determinar el nivel de calidad del servicio y la satisfacción del cliente”. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y transversal, con diseño no experimental. Utilizó como instrumento al modelo ServPerf y lo aplicó a una muestra de 178 usuarios. Los hallazgos indicaron que la empresa obtuvo un nivel alto en la calidad del servicio y el mismo resultado como satisfacción de los usuarios, sustentado en una puntuación de 3.8 y 4.2 para cada variable del estudio respectivamente. El 68% respondieron que perciben una alta calidad de servicio.

### **Antecedentes locales**

Según Taboada y Quiroz (2017), en su trabajo de investigación “La calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Yomiqui Comercializadora & Servicios Digitales E.I.R.L., Trujillo 2017”, tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción los clientes respecto a la calidad de servicio brindado. Se aplicó el modelo Servperf como instrumento a 80 clientes. Los resultados fueron que el 63% estuvieron satisfechos con sus elementos tangibles. El 74% consideraron que la dimensión empatía tienen un alto nivel de aceptación. Un 78% contestaron que perciben una elevada satisfacción con la capacidad de respuesta de la empresa. Un 85% de clientes indican que presenta un alto nivel de seguridad y un 81% de igual nivel con la

fiabilidad. En términos generales un 58% manifestaron que perciben una satisfacción de nivel regular.

### **Calidad del Servicio**

Kotler & Armstrong (2017) conceptualizan que la calidad de servicio en primera instancia proviene del interior de la empresa, a través de la personalización en la atención de parte de los colaboradores hacia sus clientes. La organización alcanzará una mayor competitividad en cuanto eleve el nivel y la calidad de sus servicios sean estos productos tangibles o intangibles.

Evans y Lindsay (2015) refieren que la calidad del servicio nace en el instante que la empresa interactúa con el cliente y éste compara sus expectativas con lo que obtuvo realmente en ese momento, en consecuencia, la empresa logrará satisfacer a sus clientes cuando logre superar dichas expectativas en el instante mismo de la transacción. Dos de los factores más importantes son el capital humano y la tecnología (equipos, herramientas, sistemas, etc.).

Arellano (2010) indica que para elevar la calidad de los servicios las empresas deben enfocarse estrategias de marketing que hagan notar las características diferenciadoras de sus servicios hacia sus clientes.

Besterfield (2009) opina que la calidad de servicio es resultado de un proceso en el cual interviene la organización, los clientes, las comunicaciones, los colaboradores y el liderazgo de las personas que dirigen la compañía.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), definen que la “calidad del servicio es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios”. Los factores más importantes que permiten elevar la calidad del servicio son: la comunicación, accesibilidad, las personas, la amabilidad, credibilidad y la capacidad de reacción.



## **Percepción**

Valenzo, Lázaro & Martínez (2019) señalan que la percepción con relación a la calidad de un servicio está dada por una valoración que puede ser de alto nivel o bajo nivel dependiendo de la satisfacción de las expectativas del cliente.

Para Kotler & Armstrong (2017) la percepción es el proceso mediante el cual las personas pueden seleccionar, organizar e interpretar todo lo que visualizan para formar en ellos una imagen clara del ambiente que los rodea a través de sus sentidos.

Kotler & Keller (2016) señalan que la percepción es parte de los procesos psicológicos por lo que pasa un consumidor y que influye en su preferencia hacia la compra de determinados productos, debido a que si dicha percepción es positiva o negativa.

Evans y Lindsay (2015) indican que la percepción que se forman los clientes sobre nuestros productos depende experiencias previas de consumo y servicio total entregado. Las empresas deben orientarse hacia una satisfacción total desde el primer contacto con los consumidores, para que su percepción hacia nuestros productos y servicios sea alto y positivo.

Arellano (2010) conceptualiza a la percepción como un acto sensorial que proviene de estímulos externos y que depende en gran medida de experiencias previas en el tiempo. A medida que dicha experiencia sea positiva, mejor será la percepción de las personas.

## **Modelo SERVPERF**

Cronin y Taylor (1992), citado en Valenzo, Lázaro & Martínez (2019), elaboraron el modelo SERVPERF, basado en SERVQUAL. Dicho modelo sólo se enfoca en evaluar las dimensiones relacionadas a la percepción y desempeño del servicio recibido.

Este modelo asegurar sólo validar solamente los niveles de percepción de los clientes, por lo que este modelo tiene una buena base comprada de aplicación en diversas investigaciones (Torres & Vasquez, 2015).

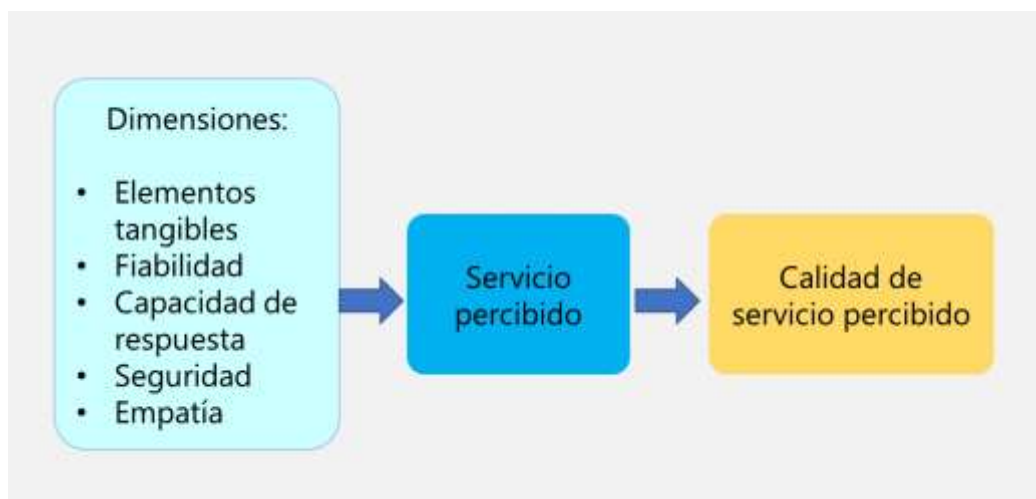


Figura 1: Modelo SERVPERF  
Fuente: Elaboración Propia

### Dimensiones del Modelo SERVPERF

SERVPERF se base en SERVQUAL utiliza las mismas dimensiones de la calidad del servicio, mide el constructo “Calidad del servicio” a partir de las cinco dimensiones o criterios propuestos por (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) plasmados en 22 ítems que componen el instrumento. Las dimensiones que se evalúan son:

- **Elementos tangibles:** relacionado al aspecto físico de instalaciones, personal, mobiliario.
- **Fiabilidad:** confiabilidad que la empresa tramite a los clientes a través del cumplimiento de lo que ofrece como producto o servicio
- **Capacidad de respuesta:** rapidez en la atención
- **Seguridad:** característica relacionada con la seguridad para que los clientes puedan comprar, hacer uso de los servicios ofrecidos y realizar sus operaciones con total transparencia.

- **Empatía:** personalización en la atención de todos sus clientes. Amabilidad.

### **Justificación de la investigación**

El estudio sobre el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., se justifica por las siguientes razones:

Según investigación preliminar no se encontraron en la ciudad de Trujillo trabajos de investigación disponibles sobre la variable de calidad del servicio a través del modelo SERVPERF en el transporte urbano.

En lo práctico se justifica porque de acuerdo a los resultados obtenidos sobre la calidad del servicio que perciben los pasajeros, la empresa podrá tomar las medidas correctivas para mejorar y lograr una adecuada calidad del servicio.

En lo social se justifica porque hoy en día la medición de la calidad del servicio es una mega tendencia, la competencia cada vez es mayor se exige más calidad por parte del rubro y mayor compromiso con el cliente.

En lo metodológico se justifica porque a través del método planteado el cuestionario SERPERF un modelo que tiene un alto grado de fiabilidad, práctico y sencillo que puede contribuir al campo administrativo con un trabajo de investigación sobre la percepción de la calidad del servicio.

### **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “elementos tangibles” según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.
- Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “fiabilidad” según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.
- Medir el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “capacidad de respuesta” según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.
- Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “seguridad” según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.
- Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “empatía” según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

El nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019 es eficiente.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es cuantitativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) señalan que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.101),

A nivel de diseño, la investigación es No Experimental, ya que el autor sólo ha tomado como base la información de problema sin alterar ningún dato o variable. La investigación también es Transeccional, “ya que el autor recoge datos en un solo momento y tiempo únicos” (Hernández et al, 2014, p. 154).

Gráficamente es expresada de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

OX: Calidad del servicio

En esta investigación, el objeto de estudio es una variable en una población o muestra específica.

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

#### Población

La población está comprendida por los pasajeros de la empresa de Transportes y Servicios Libertad S.A., que a diario utilizan este medio de transporte para movilizarse a sus

centros de labores, centros de estudio, por recreación, entre otros; se estima que es una población infinita.

### **Muestra**

Con las características de estos datos, para hallar la muestra representativa en la población de los pasajeros usuarios del servicio, se hallará mediante el cálculo de un muestreo probabilístico de una población infinita. Se hallará un número representativo de la población, teniendo en cuenta la siguiente fórmula:

$$N = \frac{Z^2 \times p \times q}{E^2}$$
$$N = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.098)^2} = 99.9 = 100 \text{ personas}$$

Con un nivel de confianza de: 95%

N = Tamaño de la Muestra

Z = Nivel de confianza 95% = 1.96

P = 0.5 Q = 1-P

E = Error Máximo = 9.8% dado por el tesista

Para el caso, la muestra de pasajeros a indagar será 100 de acuerdo a los resultados probabilísticos de la ecuación muestral, indistintamente de su género, nivel educativo y situación laboral, considerando los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de Inclusión

Pasajeros mayores de 18 años que acepten participar de la encuesta.

Criterios de Exclusión

Pasajeros que no acepten participar de la encuesta.

Tabla 2

*Cuadro de operacionalización de la variable Calidad del Servicio*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Calidad del servicio	Calidad de servicio Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) “La calidad de servicio está basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen del servicio” (p. 895)	La calidad de servicio será medida a través de la técnica de la encuesta, haciendo uso del instrumento cuestionario modelo Servperf según la escala de LIKERT. Parasuraman, Zeithaml y Berry nos señalan cinco dimensiones.	Elementos tangibles	Buses nuevos y/o en buen estado Adecuado uniforme Adecuada implementación	Escala tipo LIKERT  1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	Se respeta la ruta establecida Se respeta los paraderos asignados Se respeta los tarifarios establecidos	
			Capacidad de respuesta	Se atienden inquietudes y necesidades Se responde preguntas oportunamente Se informa sobre rutas de desvío	
			Seguridad	Implementación para emergencias Velocidad adecuada y segura Respeto a la capacidad máxima de pasajeros	
			Empatía	Trato amable, respetuoso, paciente Operación en horas punta Respeto a los asientos preferenciales	

Fuente: Elaboración propia



### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

#### **Técnica**

Se utilizó la Encuesta como la técnica para recopilar toda la información sobre la variable en estudio en la Empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

#### **Instrumento**

Se aplicó el instrumento SERVPERF que consiste en el cuestionario de percepciones, en función de los objetivos y los indicadores de la variable a investigarse, con el fin de recopilar información, en su consideración a su alto nivel de fiabilidad y validez, el Servperf ha sido utilizado en diferentes investigaciones como se muestran en los antecedentes previos, para medir la calidad del servicio en diferentes industrias y además ha sido adaptado a las múltiples necesidades de los sectores donde se aplica.

Cronin & Taylor (1992) proponen el modelo alternativo SERVPERF basado en el desempeño, midiendo solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio. La escala SERVPERF produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio. El modelo emplea los veintidós (22) puntos identificados por el método SERVPERF, simplificando el método de medición de la calidad del servicio. De esta manera, el modelo SERVPERF conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción.

Para evaluar la variable nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio que brinda la empresa de Transporte Público urbano Libertad S.A se adaptaron 15 ítems y se utilizó la escala de Likert con un rango de puntuación del 1 al 5.

Tabla 3

*Tabla sobre las preguntas de acuerdo a dimensiones SERVPERF*

Dimensión	Preguntas
Elementos Tangibles	1,2,3
Fiabilidad	4,5,6
Capacidad de Respuesta	7,8,9
Seguridad	10,11,12
Empatía	13,14,15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

*Escala de medición para los ítems del cuestionario*

Tipo de respuesta	Puntuación
Totalmente en desacuerdo	1 punto
En desacuerdo	2 puntos
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3 puntos
De acuerdo	4 puntos
Totalmente de acuerdo	5 puntos

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad**

La confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos se corroboró a través del Alfa de Cronbach, con el objetivo de determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio. En cuanto al valor del alfa de Cronbach, puede tener variaciones entre cero y uno, a medida que se acerca a uno indica una mayor fiabilidad.

Tabla 5

*Estadísticas de Fiabilidad del instrumento para medir la calidad del servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	15

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

Tabla 6

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CS1	42.06	190.219	0.713	0.945
CS2	42.73	193.290	0.709	0.945
CS3	42.21	189.723	0.775	0.943
CS4	41.69	193.529	0.612	0.947
CS5	43.24	191.174	0.694	0.945
CS6	42.44	189.421	0.814	0.942
CS7	43.05	191.381	0.698	0.945
CS8	42.74	188.881	0.806	0.943
CS9	42.94	193.956	0.611	0.947
CS10	42.71	190.531	0.740	0.944
CS11	42.36	190.334	0.740	0.944
CS12	43.09	190.083	0.756	0.944
CS13	42.63	190.922	0.768	0.943
CS14	42.58	190.145	0.663	0.946
CS15	41.93	191.621	0.737	0.944

Fuente: Resultados del software IBM Statistics SPSS v.25

### **Validez**

Para comprobar la validez del instrumento que se validó en base a juicio de tres expertos.

Tabla 7

*Validación de expertos*

Expertos	Grado académico	Opinión de aplicabilidad
Alberto Zelada Zegarra	Dr.	Sí
Timoteo Maza Montalván	Dr.	Sí
Luz Moncada Vergara	Ing. Mg.	Sí

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

*Modelo de Cuestionario de Campo – Percepciones del Modelo SERVPEF*

ITEMS	PERCEPCIONES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<u>DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES</u>						
1	¿Considera que la empresa cuenta con una flota de buses nuevos y/o en buen estado?					
2	¿El conductor y el cobrador están adecuadamente uniformados?					
3	¿Los buses están adecuadamente implementados (asiento preferencial, botiquín, barandas, timbres, etc.)?					
<u>DIMENSIÓN FIABILIDAD</u>						
4	¿La empresa, respeta siempre su ruta establecida y/o habitual?					
5	¿La empresa respeta siempre los paraderos asignados para el embarque y desembarque de los pasajeros?					
6	¿Está de acuerdo Usted que la empresa cumple y respeta los tarifarios establecidos?					
<u>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</u>						
7	¿Considera que el cobrador y conductor están disponibles a atender sus inquietudes y necesidades?					
8	¿El cobrador y conductor responden oportunamente las preguntas de los pasajeros?					
9	¿El cobrador y conductor informan a los pasajeros sobre las rutas de desvío imprevistas?					
<u>DIMENSIÓN SEGURIDAD</u>						
10	¿Considera que los buses, están implementados para cualquier emergencia (señalización, ventanas, de escape, botiquín, y otros)?					
11	¿Considera que la velocidad a la que circulan los buses es adecuada y segura?					
12	¿Considera que los buses, ejecutan su recorrido respetando su capacidad máxima de persona?					
<u>DIMENSIÓN EMPATÍA</u>						
13	¿El cobrador y chofer brindan un trato amable, respetuoso y paciente con Usted?					
14	¿Considera Usted que la empresa dispone de suficientes buses operando en horarios de mayor demanda?					
15	¿Considera que la empresa cumple y hace respetar la normativa respecto a los asientos preferenciales o reservados?					

Fuente: Elaboración propia

## 2.4. Procedimiento

Primero se solicitó una entrevista con el Gerente General de la empresa, explicarle el motivo del trabajo a realizar y brinde la autorización para tener acceso a la empresa, para poder realizar la tesis.

Se procedió a la visita a la empresa y mediante la observación directa a priori, permitió conocer las características del servicio de la empresa Libertad S.A, percibir las condiciones en que se presta el servicio.

Se realizó un análisis de documentación técnica que consiste en el acopio de la información requerida en la investigación, tales como revisión de trabajos de investigación relacionados al tema investigativo realizados anteriormente.

Se seleccionó el modelo del instrumento utilizado por decisión del autor que sirvió para medir la variable de estudio.

Se aplicó el instrumento de recolección de datos (cuestionario) a pasajeros recurrentes al uso del servicio residentes en el Alto Trujillo.

Se siguió el siguiente procedimiento de recolección de información aplicados en estadística descriptiva: Los datos obtenidos con la aplicación del instrumento fueron clasificados, analizados y tabulados utilizando hojas de cálculo mediante el software Excel a través del software IBM SPSS Statistics (versión 25).

Parámetros usados: Cada uno de los ítems es medido a través de una escala Likert.

Se describieron las interpretaciones respectivas de los resultados y finalmente se escribieron las conclusiones, discusiones y recomendaciones

## 2.5. Aspectos Éticos

Para la investigación el investigador no incurrió en plagio, se respetó el derecho del autor citando las debidas citas de cada información obtenida, de definiciones y conceptos de cada autor del que se intervino para obtener los datos y fuentes confiables para su desarrollo.

No se manipulo información alguna referente las encuestas realizadas. El investigador fue honesto, no alteró ni modifico la realidad de la empresa.

Se tuvo absoluta lealtad con la empresa respetando información relevante que puedan afectar su bienestar y prestigio.

Como valor moral el investigador se esforzó por la realización propia de su trabajo.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Objetivo general: Determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

Tabla 9

*Análisis de la variable Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	25	25.0	25.0	25.0
	Regular	36	36.0	36.0	61.0
	Eficiente	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

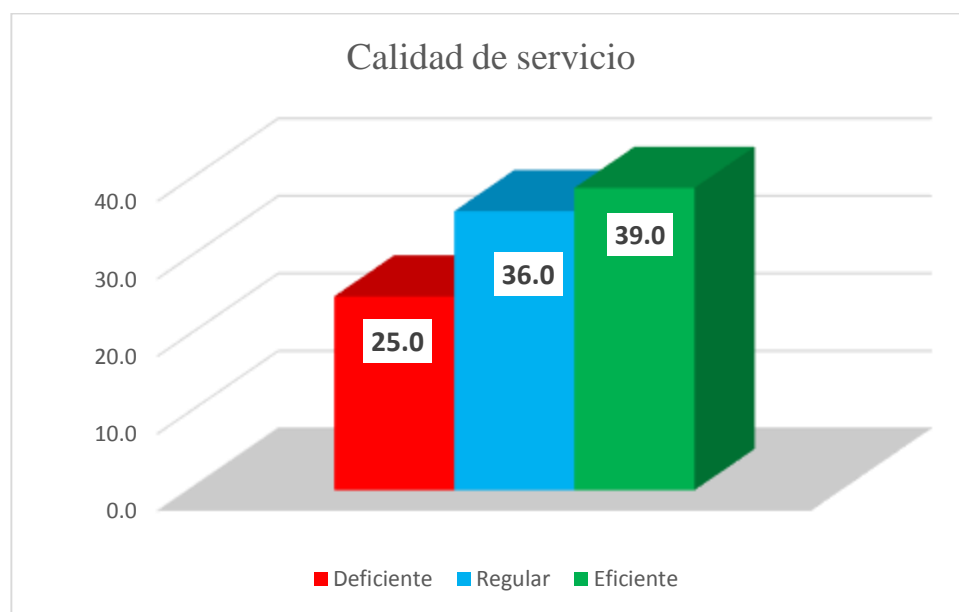


Figura 2: Gráfica de porcentajes de la variable Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Los resultados muestran que un 39% de encuestados respondieron que su nivel de percepción sobre la calidad del servicio eficiente, mientras que un 36% indicaron que la

calidad del servicio es regular y un 25% opinó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público urbano Libertad S.A.

### 3.2. OE 1: Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “elementos tangibles” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

Tabla 10

*Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	9.0	9.0	9.0
	Regular	33	33.0	33.0	42.0
	Eficiente	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

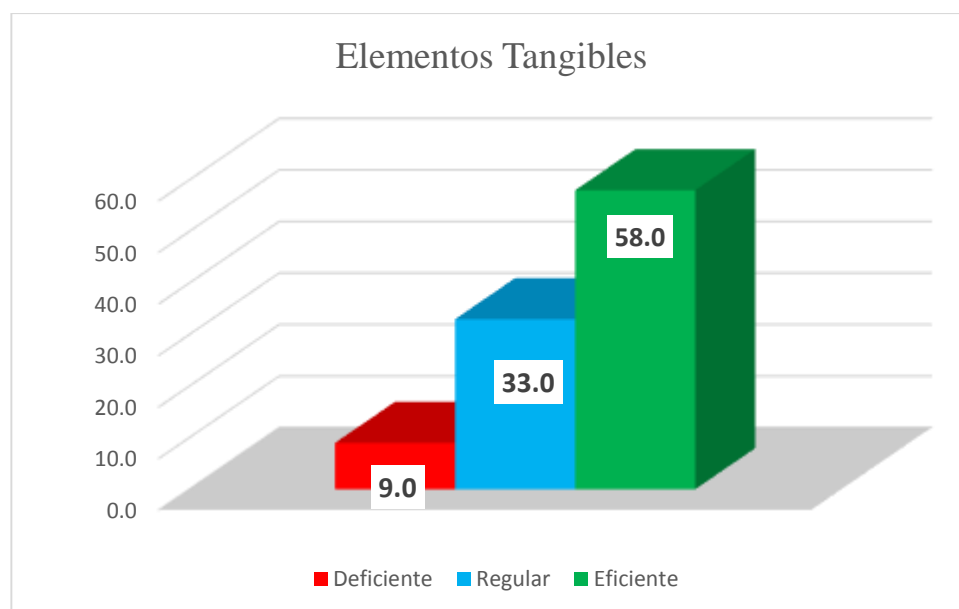


Figura 3: Gráfica de porcentajes de la dimensión Elementos tangibles

Fuente: Elaboración propia



### Interpretación:

Los resultados muestran que un 58% de encuestados respondieron que su nivel de percepción sobre los elementos tangibles es eficiente, mientras que un 33% indicaron que es regular y un 9% opinó que los percibe con un nivel deficiente.

### 3.3. OE 2: Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “fiabilidad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

Tabla 11

*Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	12.0	12.0	12.0
	Regular	25	25.0	25.0	37.0
	Eficiente	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

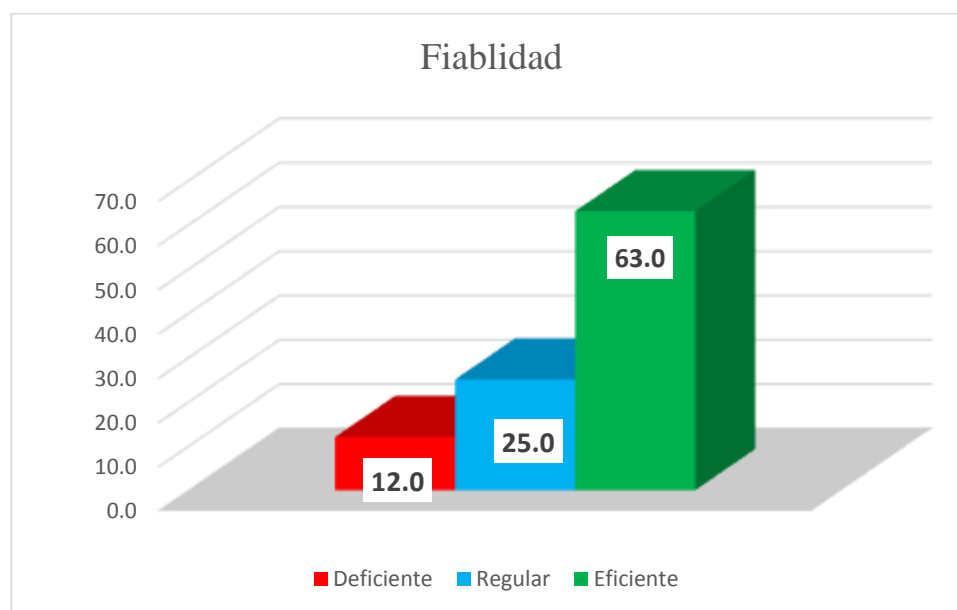


Figura 4: Gráfica de porcentajes de la dimensión Fiabilidad

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Los resultados muestran que un 63% de encuestados manifestaron que su nivel de percepción sobre la fiabilidad es eficiente, mientras que un 25% señalaron que es regular y un 12% reclamó que los percibe con un nivel deficiente.

### 3.4. OE 3: Medir el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “capacidad de respuesta” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

Tabla 12

*Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	23.0	23.0	23.0
	Regular	39	39.0	39.0	62.0
	Eficiente	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

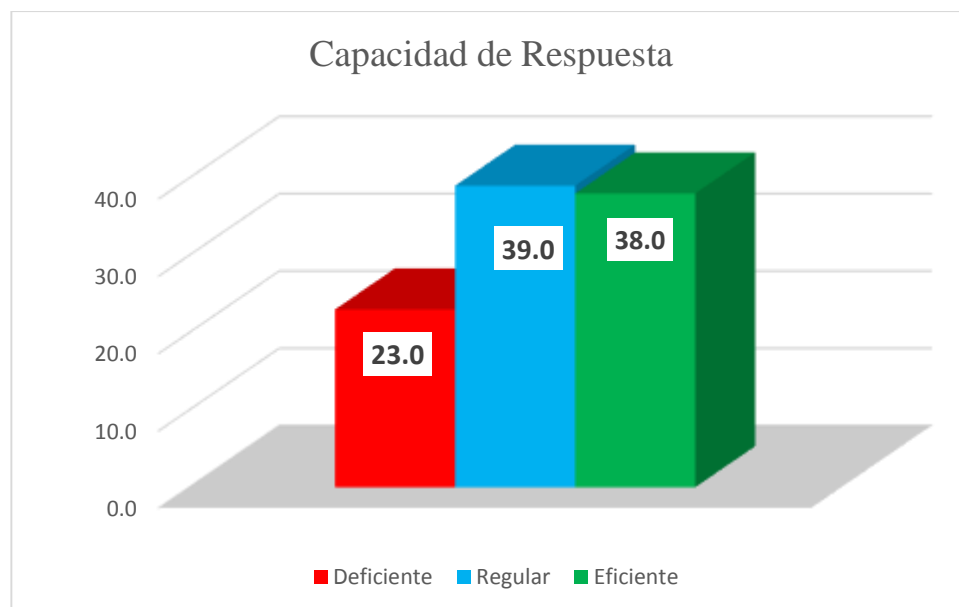


Figura 5: Gráfica de porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Los resultados muestran que un 38% de encuestados indicaron que su nivel de percepción sobre la capacidad de respuesta de la empresa de transporte es eficiente, mientras que un 39% respondieron que es regular y un 23% reclamó que percibe con un nivel deficiente en la calidad del servicio.

### 3.5. OE 4: Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “seguridad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

Tabla 13

*Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	47	47.0	47.0	47.0
	Regular	35	35.0	35.0	82.0
	Eficiente	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

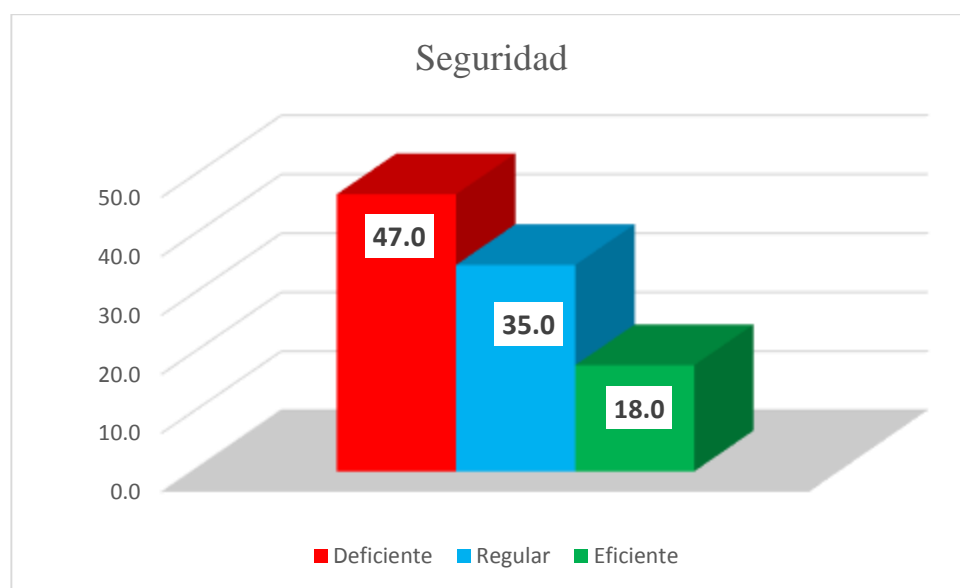


Figura 6: Gráfica de porcentajes de la dimensión Seguridad

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Los resultados muestran que un 18% de encuestados respondieron que su nivel de percepción sobre la seguridad que brinda la empresa de transporte es eficiente, mientras que un 35% señalaron que es regular y un 47% reclamó que percibe con un nivel deficiente en la seguridad de la empresa Libertad S.A.

### 3.6. OE 5: Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “empatía” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.

Tabla 14

*Análisis de la calidad del servicio en su dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	33	33.0	33.0	33.0
	Regular	48	48.0	48.0	81.0
	Eficiente	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

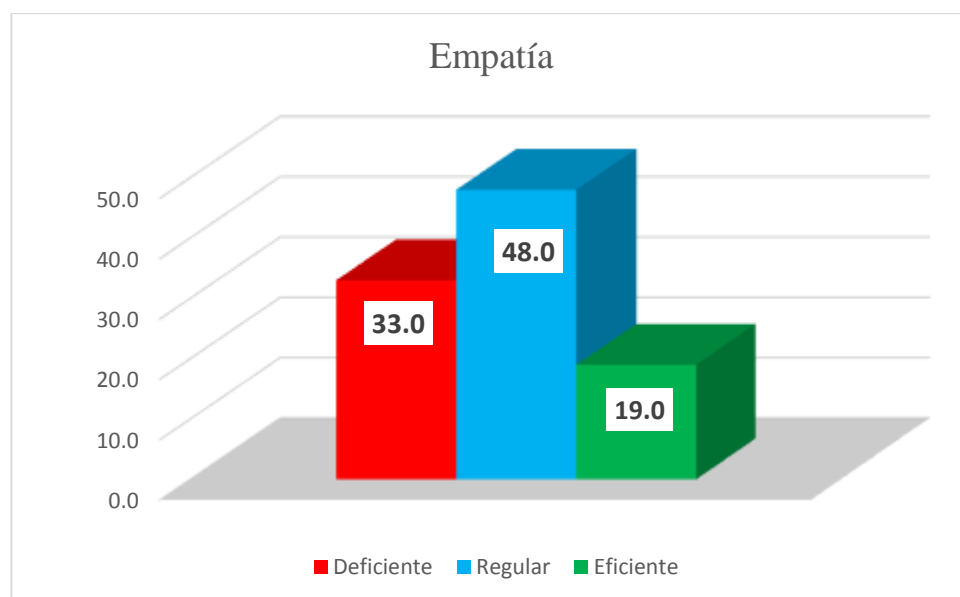


Figura 7: Gráfica de porcentajes de la dimensión Empatía

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados muestran que un 19% de encuestados señalaron que su nivel de percepción es eficiente, mientras que un 48% señalaron que es regular y un 33% percibe un nivel deficiente en la empatía de la empresa Libertad S.A.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

En el presente trabajo luego de realizar la encuesta a los 100 pasajeros usuarios del servicio de transporte público de la empresa Urbano Libertad S.A. de la ciudad de Trujillo, se obtuvo el nivel de percepción de la calidad del servicio es eficiente con un 39%, por lo que acepta la hipótesis del investigador. El instrumento para recoger información sobre la variable calidad de servicio fue el Modelo SERVPERF, el cual recoge la percepción del pasajero en cuanto a la percepción sobre la calidad del servicio que presta a toda la población la indicada empresa, para lo cual evalúa 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, según (Zeithaml et al., 1993); este instrumento también fue utilizado en la investigación “Calidad del servicio con aplicación de SERVPERF y satisfacción del cliente. Caso: Liza Bus, Sullana, año 2016” de (Zambrano, 2017).

El objetivo general de la investigación fue determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019; luego de realizar la encuesta a los 100 pasajeros, se obtuvo un 39% de eficiencia a cerca del nivel de percepción sobre la calidad del servicio, un 36% con un nivel regular y un 25% opinó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público urbano Libertad S.A. Este resultado concuerda con la tesis “La calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Yomiqui comercializadora & servicios digitales E.I.R.L., Trujillo, 2017” de (Taboada & Quiroz, 2018), la cual concluyó que la calidad del servicio obtuvo un 86% de alta eficiencia y un 14% de nivel bajo, según los clientes encuestados.

El objetivo específico N° 1 de la investigación fue evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “elementos tangibles” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A.; luego de realizar la encuesta a los 100 pasajeros, se obtuvo un 58% de eficiencia a cerca del nivel de percepción sobre la calidad del servicio, un 33% con un nivel regular y un 9% manifestó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público urbano Libertad S.A.. Este resultado concuerda con la tesis “Calidad del servicio con aplicación de SERVPERF y satisfacción del cliente. Caso: Liza Bus, Sullana, año 2016” de (Zambrano, 2017), la cual concluyó que la dimensión “elementos tangibles” obtuvo un 72% de alta eficiencia, un 24% de nivel regular y un 4% de nivel deficiente, según los clientes encuestados.

El objetivo específico N° 2 de la investigación fue establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “fiabilidad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A.; luego de realizar la encuesta a los 100 pasajeros, se obtuvo un 63% de eficiencia a cerca del nivel de percepción sobre la calidad del servicio, un 25% con un nivel regular y un 12% respondió que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público urbano Libertad S.A.. Este resultado concuerda con la tesis “La calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Yomiqui comercializadora & servicios digitales E.I.R.L., Trujillo, 2017” de (Taboada & Quiroz, 2018), la cual concluyó que la dimensión “fiabilidad” obtuvo un 81% de alta eficiencia y un 19% de nivel deficiente, según los clientes encuestados.

El objetivo específico N° 3 de la investigación fue medir el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “capacidad de respuesta” según

el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A.; luego de realizar la encuesta a los 100 pasajeros, se obtuvo un 38% de eficiencia a cerca del nivel de percepción sobre la calidad del servicio, un 39% con un nivel regular y un 23% manifestó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público urbano Libertad S.A. Este resultado contrasta con la tesis “El modelo SERVPERF como herramienta para medir la calidad de servicio en una empresa de transporte público urbano de Lima Norte en el año 2017” de (Blas & Cabrera, 2018), la cual concluyó que la dimensión “capacidad de respuesta” obtuvo un 20% de alta eficiencia, un 64% de nivel regular y un 16% de nivel deficiente, según los clientes encuestados.

El objetivo específico N° 4 de la investigación fue evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “seguridad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A.; luego de realizar la encuesta a los 100 pasajeros, se obtuvo un 18% de eficiencia a cerca del nivel de percepción sobre la calidad del servicio, un 35% con un nivel regular y un 47% manifestó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público urbano Libertad S.A.. Este resultado contrasta con la tesis “Calidad del servicio con aplicación de SERVPERF y satisfacción del cliente. Caso: Liza Bus, Sullana, año 2016” de (Zambrano, 2017), la cual concluyó que la dimensión “seguridad” obtuvo un 84% de alta eficiencia, un 14% de nivel regular y sólo un 2% de nivel deficiente, según los clientes encuestados.

El objetivo específico N° 5 de la investigación fue establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “empatía” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A.; luego de realizar la encuesta a los 100 pasajeros, se obtuvo un 19% de eficiencia a cerca del nivel de percepción sobre la calidad del servicio, un 48% con un nivel regular y un 33% manifestó que percibe



una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público urbano Libertad S.A.. Este resultado concuerda con la tesis “El modelo SERVPERF como herramienta para medir la calidad de servicio en una empresa de transporte público urbano de Lima Norte en el año 2017” de (Blas & Cabrera, 2018), la cual concluyó que la dimensión “empatía” obtuvo un 14% de alta eficiencia, un categórico 60% de nivel regular y un 26% de nivel deficiente, según los clientes encuestados.

Las limitaciones para desarrollar la presente investigación fue los pocos antecedentes y trabajos de investigación disponibles sobre la variable de calidad del servicio a través del modelo SERVPERF. Se halló mucha información de aplicación de este modelo a diversos rubros empresariales, pero no se encontró bibliografía específica del rubro de transporte público, al cual pertenece la empresa en estudio.

#### **4.2. Conclusiones**

Se concluye con respecto al objetivo general que la empresa tiene un nivel de percepción medio, con un 39% de eficiencia. Los otros porcentajes hallados fueron 36% y 25% para los niveles regular y deficiente respectivamente. Cabe destacar que la dimensión con más baja calificación fue la seguridad.

En la dimensión “elementos tangibles” se concluye que el 58% de los encuestados señalaron que perciben un nivel eficiente sobre la calidad del servicio, un 33% con un nivel regular y un 9% manifestó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa. En esta dimensión los pasajeros indicaron que están conformes con la flota de buses nuevos y con la presentación del chofer y cobrador en cuanto a sus uniformes distintivos de la empresa.

En la dimensión “fiabilidad” se concluye que un 63% de los encuestados señalaron que perciben un nivel eficiente sobre la calidad del servicio, un 25% lo percibe con un nivel

regular y un 12% respondió que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa. Esta dimensión fue la que tuvo más alto valor de percepción de parte de los pasajeros, ya que la empresa mantuvo la tarifa más baja de la ciudad y los pasajeros estaba conformes con ellos; asimismo, también estuvieron satisfechos con las rutas que tiene la empresa que permite a los pasajeros llegar a sus diferentes destinos sin problemas.

En la dimensión “capacidad de respuesta” se concluye que un 38% de los encuestados respondió que percibe un nivel eficiente sobre la calidad del servicio, un 39% con un nivel regular y un 23% manifestó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa. Aquí los pasajeros están inconformes con la falta de cobradores ya que la mayoría de las unidades sólo cuentan con choferes y no contestan sus consultas sobre direcciones o lugares donde los pasajeros desean llegar.

En la dimensión “seguridad” según el modelo SERVPERF; se concluye que un 18% detalló que percibe un nivel eficiente de calidad del servicio, un 35% con un nivel regular y un 47% manifestó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa. Esta dimensión fue la más baja con respecto a las demás, porque los pasajeros consideran que los buses exceden la capacidad de pasajeros especialmente en horas punta y además todos los buses no cuentan con un botiquín de emergencia para primeros auxilios.

En la dimensión “empatía” se concluye que un 19% manifestó percibir un nivel de alta eficiencia en la calidad del servicio, un 48% con un nivel regular y un 33% manifestó que percibe una deficiente calidad en el servicio que brinda la empresa de transporte público. Esta es la segunda dimensión más baja, porque los usuarios indicaron que la empresa no hace respetar la normativa de la señalización y adecuación de los asientos preferenciales y además no dispone de suficientes buses operando en horas de mayor demanda.

Como conclusión final se puede decir que la presente investigación ha permitido comprobar que el modelo SERPERF es una herramienta válida, confiable y aplicable para la medición de calidad del servicio, por lo que, este instrumento puede ser utilizado en la evaluación de la calidad de otras modalidades del servicio de transporte público, como el servicio de transporte interprovincial, servicio de transporte turístico, servicio de taxis y otros.

#### **4.3. Recomendaciones**

##### **En la dimensión ET (Elementos Tangibles)**

Se recomienda para mejorar la dimensión “elementos tangibles” seguir innovando con la flota de buses modernos hasta llegar al 100%, respecto al indicador adecuada implementación se recomienda mejorar las condiciones de viaje para los pasajeros, es decir mantenimiento rutinario de asientos, ventilación del vehículo, señalización interna, iluminación y principalmente la implementación obligatoria de un botiquín en todos los buses. Respecto al indicador adecuado uniforme, se recomienda ser estrictos en la políticas y protocolos obligatorios de vestimenta, presentación e higiene de los conductores y cobradores; las mismas que deberán ser supervisadas por personal encargado.

##### **En la dimensión F (Fiabilidad)**

Se recomienda para mejorar la dimensión “fiabilidad” respecto al indicador se respeta paraderos asignados se recomienda al Gerente y Directivos de la empresa implementen charlas informativas de concientización dirigida a los colaboradores (conductores y cobradores) para el respeto estricto de los paraderos de embarque y desembarque de pasajeros, así evitar imprevistos y accidente de tránsito.

### **En la dimensión CR (Capacidad de Respuesta)**

Se recomienda para mejorar la dimensión “capacidad de respuesta” dar cursos de capacitación por profesionales expertos en la materia a todos los colaboradores de la empresa con temas referidos a la Calidad del Servicio que incluyan atención al Pasajero, atención preferencial, información de las rutas de recorrido. Por otro lado debido a la innovación de los buses muchos no cuentan con cobrador quien es el que tiene más contacto con el pasajero, se recomienda la actualización permanente de la página web y correo electrónico de la empresa, la creación de un aplicación móvil que brinde información acertada de la empresa como datos de principales rutas, calles, avenidas y puntos más cercanos de recorrido de la empresa, alertas de servicio y detalles de rutas en mapa; asimismo, este aplicativo permitirá al pasajero, hacer una calificación de su experiencia de viaje y reportar acontecimientos, para que la empresa tome las correctivas necesarias y mejorar el servicio.

### **En la dimensión SEG (Seguridad)**

Se recomienda para mejorar la dimensión “seguridad” implementar adecuadas y eficientes políticas de seguridad en los buses mejorar la infraestructura interna como: la colocación obligatoria y urgente de botiquines en todos los buses, señalización adecuada de desembarque, señalización de la ventana de escape para evacuación de emergencia, extintor, implementar el monitoreo a través del GPS, cámaras de seguridad y otros. Adicionalmente se recomienda la implementación de un programas de capacitación a los colaboradores de la empresa, en temas directamente respecto a la velocidad adecuada en la conducción de los buses respetando su capacidad máxima de persona, también temas relacionados a la prevención y mitigación de riesgos; respuesta en caso de emergencia; procedimientos frente a accidentes de tránsito, desperfectos mecánicos, primeros auxilios, manejo defensivo, entre otros.

### **En la dimensión E (Empatía)**

Se recomienda para mejorar la dimensión “empatía” pueden aplicar estrategias como por ejemplo: habilitación de unidades vehiculares extras designadas para el transporte de pasajeros en horarios de mayor demanda, también adquisición de más buses para formar nuevas líneas debido al crecimiento del índice poblacional en barrios donde no existe vehículos en circulación, hace respetar la normativa respecto a los asientos preferenciales o reservados y establecer la debida señalización.

## REFERENCIAS

- Arellano, R. (2010). *Marketing: Enfoque América Latina. El marketing científico aplicado a Latinoamérica* (1° Ed.). México: Pearson.
- Benítez, K. T., & Marcuzzi, M. O. (2015). Análisis de la percepción de los usuarios del Sistema de Transporte Masivo Tromerca. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 31-52. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601003>
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de Calidad* (8va Ed.). México: Pearson.
- Blas, J. C., & Cabrera, L. V. (2018). *El modelo SERVPERF como herramienta para medir la calidad de servicio en una empresa de transporte público urbano de Lima Norte en el año 2017* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15187>
- Campos, P. (2016, mayo 6). Trujillo: Nuestro problema del transporte. Datos, reflexiones y contribuciones para su reforma [publicación web]. Recuperado de <https://pedrocamposmiranda.lamula.pe/2016/05/06/trujillo-nuestro-problema-del-transporte/pedrocamposmiranda/>
- Chaves, G., & Hernández, H. (2015). Desempeño y calidad de servicio del sistema de autobuses externos de la Universidad de Costa Rica. *Infraestructura Vial* 17(30), 13-22. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5504102>
- Cardoso, D. J., Pentiado, L., Pentiado, T., Da Silva, R., & Urach, L. (2019). SERVQUAL scale for quality measurement: A case study in a company of public transport. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(Esp.5), 894-910. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2734/273463130004/index.html>
- Centeno, J. G. (2018). 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. *Anales Científicos*, 79(1), 49-58. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6479994>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56(3), 55-68. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299205600304>
- Ingaldi, M. K. (2016). Use of the servperf method to evaluate service quality in the transport company. *Independent Journal of Management & Production*, 7(1), 168-177. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5680378>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (13va Ed.). México: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. N. (2016). *Dirección de Marketing* (15va Ed.). México: Pearson.
- Taboada, K. G., & Quiroz, M. Y. (2018). *La calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Yomiqui comercializadora & servicios digitales E.I.R.L., Trujillo, 2017* (tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13284>
- Triana, V., & Londoño, M. del M. (2020). *Análisis de la calidad percibida mediante la aplicación del modelo SERVQUAL en la empresa Transportes del Quindío* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://red.uao.edu.co/handle/10614/12502>
- Tinco, P. J. (2015). *La percepción de la calidad del servicio de transporte público turístico La Paz-Coroico* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14064>
- Torres, M., & Vasquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

- Valenzo, M. A., Lázaro, D. A., & Martínez, J. A. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211), 64-74. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/496/49663345008/index.html>
- Zambrano, I. Y. (2017). *Calidad del servicio con aplicación de SERVPERF y satisfacción del cliente. Caso: Liza Bus, Sullana, año 2016* (tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1835>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos



## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Cuestionario sobre la calidad del Servicio

#### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS LIBERTAD S.A.

El presente cuestionario parte de un trabajo de investigación cuyo objetivo es determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERVPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. Por ello su apoyo y colaboración en el desarrollo de las siguientes preguntas.

**INSTRUCCIONES:** Lea atentamente cada enunciado y conteste marcando con una “X” la alternativa que considere conveniente (Solo una respuesta).

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Considera que la empresa cuenta con una flota de buses en buen estado y/o nuevos					
2	El conductor y el cobrador están adecuadamente uniformados					
3	Los buses están adecuadamente implementados (asiento preferencial, botiquín, barandas, timbres, etc.)					
4	La empresa, respeta siempre su ruta establecida y/o habitual					
5	La empresa respeta siempre los paraderos asignados para el embarque y desembarque de los pasajeros					
6	Está de acuerdo Usted que la empresa cumple y respeta los tarifarios establecidos					
7	Considera que el cobrador y conductor están disponibles a atender sus inquietudes y necesidades.					
8	El cobrador y conductor responden oportunamente las preguntas de los pasajeros					
9	El cobrador y conductor informan a los pasajeros sobre las rutas de desvío imprevistas					
10	Considera que los buses, están implementados para cualquier emergencia (señalización, ventanas, de escape, botiquín, y otros)					
11	Considera que la velocidad a la que circulan los buses es adecuada y segura					
12	Considera que los buses, ejecutan su recorrido respetando su capacidad máxima de persona.					
13	El cobrador y chofer brindan un trato amable, respetuoso y paciente con Usted					
14	Considera Usted que la empresa de transportes dispone de suficientes buses operando en horarios de mayor demanda					
15	Considera que la empresa cumple y hace respetar la normativa respecto a los asientos preferenciales o reservados.					

Fuente: Elaboración propia

Gracias por su gentil participación

## ANEXO N° 2: Validación de experto: Dr. Alberto Zelada Zegarra



### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA = Muy adecuado / BA = Bastante adecuado / A = Adecuado / PA = Poco adecuado / NA = No adecuado

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Preguntas Ítems	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1. ET	Considera que la empresa cuenta con una flota de buses nuevos y/o en buen estado.	X					
2. ET	El conductor y el cobrador están adecuadamente uniformados.	X					
3. ET	Los buses están adecuadamente implementados (asiento preferencial, botiquín, barandas, timbres, etc.)	X					
4. FIA	La empresa, respeta siempre su ruta establecida y/o habitual.	Y					
5. FIA	La empresa respeta siempre los paraderos asignados para el embarque y desembarque de los pasajeros.		X				
6. FIA	Está de acuerdo Usted que la empresa cumple y respeta los tarifarios establecidos.	Y					
7. CR	Considera que el cobrador y conductor están disponibles a atender sus inquietudes y necesidades.		X				
8. CR	El cobrador y conductor responden oportunamente las preguntas de los pasajeros.		X				
9. CR	El cobrador y conductor informan a los pasajeros sobre las rutas de desvío imprevistas.	X					
10. SEG	Considera que los buses, están implementados para cualquier emergencia (señalización, ventanas de escape, botiquín, y otros).	X					
11. SEG	Considera que la velocidad a la que circulan los buses es adecuada y segura.		X				
12. SEG	Considera que los buses, ejecutan su recorrido respetando su capacidad máxima de persona.		X				
13. EMP	El cobrador y chofer brindan un trato amable, respetuoso y paciente con Usted.	X					
14. EMP	Considera que la empresa dispone de suficientes buses operando en horarios de mayor demanda.	X					
15. EMP	Considera que la empresa cumple y hace respetar la normativa respecto a los asientos preferenciales o reservados.		X				
<b>Total:</b>		09	06				

Evaluado por: (Apellidos y nombres) ZELADA ZEGARRA, ALBERTO

D.N.I.: 17842536

Fecha: 09/10/19

Firma: 



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Alberto Zeleda Zegarra  
 con Documento Nacional de Identidad N° 17862536, de profesión  
Lic. en Educación  
 grado académico, con código de colegiatura Docencia Educación / 1517862536  
 labor que ejerzo actualmente como  
Docente en las Carreras de Administración  
 en la  
 Institución  
Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario SERPERF, cuyo propósito es medir, el nivel de percepción sobre la calidad del servicio, a los efectos de su aplicación a los pasajeros, de la Empresa de Transportes y Servicios Libertad S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.


Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	✓				
Amplitud del contenido a evaluar.	×				
Congruencia con los indicadores.	✓				
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Nivel de aporte parcial:	✓			No aporta	
Puntaje total: (máximo 24 puntos)	15				

Apreciación total: ( Ma ) puntos 15 No aporta: ( )

Trujillo, a los 09 días del mes de Octubre del 2019.

Apellidos y nombres: Zeleda Zegarra, Alberto DNI: 17862536 Firma: 

### ANEXO N° 3: Validación de experto: Dr. Timoteo Maza Montalván


 UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE


**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:  
*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Preguntas Items	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1.ET	Considera que la empresa cuenta con una flota de buses nuevos y/o en buen estado.	X					
2.ET	El conductor y el cobrador están adecuadamente uniformados.	X					
3.ET	Los buses están adecuadamente implementados (asiento preferencial, botiquín, bandejas, timbres, etc.)	X					
4.FIA	La empresa, respeta siempre su ruta establecida y/o habitual.	X					
5.FIA	La empresa respeta siempre los paraderos asignados para el embarque y desembarque de los pasajeros.	X					
6.FIA	Está de acuerdo Usted que la empresa cumple y respeta los tarifarios establecidos.	X					
7.CR	Considera que el cobrador y conductor están disponibles a atender sus inquietudes y necesidades.		X				
8.CR	El cobrador y conductor responden oportunamente las preguntas de los pasajeros.		X				
9.CR	El cobrador y conductor informan a los pasajeros sobre las rutas de desvío imprevistas.	X					
10.SEG	Considera que los buses, están implementados para cualquier emergencia (señalización, ventanas, de escape, botiquín, y otros.	X					
11.SEG	Considera que la velocidad a la que circulan los buses es adecuada y segura.		X				
12.SEG	Considera que los buses, ejecutan su recorrido respetando su capacidad máxima de persona.		X				
13.EMP	El cobrador y chofer brindan un trato amable, respetuoso y paciente con Usted.	X					
14.EMP	Considera que la empresa dispone de suficientes buses operando en horarios de mayor demanda.	X					
15.EMP	Considera que la empresa cumple y hace respetar la normativa respecto a los asientos preferenciales o reservados.		X				
<b>Total:</b>		10	05				

Evaluado por: (Apellidos y nombres) MAZA MONTALVAN, TIMOTEO

D.N.I.: 17820341 Fecha: 11.10.19. Firma: 

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Timoteo Maza Montalván  
 con Documento Nacional de Identidad N° 17020245, de profesión  
Contador Público / 002-2862  
 grado académico, con código de colegiatura Doctor en Contabilidad y Finanzas  
 labor que ejerzo actualmente como  
Docente en la Oficina de Inspección, Contabilidad  
y Finanzas en la  
 Institución Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario SERPERF, cuyo propósito es medir, el nivel de percepción sobre la calidad del servicio, a los efectos de su aplicación a los pasajeros, de la Empresa de Transportes y Servicios Libertad S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X				
Puntaje total: (máximo 24 puntos)	15			No aporta	

Apreciación total: ( MA ) puntos 15 No aporta: ( )

Trujillo, a los 11 días del mes de Octubre del 2019

Apellidos y nombres: Maza Montalván, Timoteo DNI: 17020245 Firma: 

#### ANEXO N° 4: Validación de experto: Ing. Mg. Luz Moncada Vergara

#### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

**Instrucciones:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1. ET	Considera que la empresa cuenta con una flota de buses nuevos y/o en buen estado.	✓					
2. ET	El conductor y el cobrador están adecuadamente uniformados.	✓					
3. ET	Los buses están adecuadamente implementados (asiento preferencial, botiquín, barandas, timbres, etc.)	✓					
4. FIA	La empresa, respeta siempre su ruta establecida y/o habitual.	✓					
5. FIA	La empresa respeta siempre los paraderos asignados para el embarque y desembarque de los pasajeros.	✓					
6. FIA	Está de acuerdo Usted que la empresa cumple y respeta los tarifarios establecidos.	✓					
7. CR	Considera que el cobrador y conductor están disponibles a atender sus inquietudes y necesidades.	✓					
8. CR	El cobrador y conductor responden oportunamente las preguntas de los pasajeros.	✓					
9. CR	El cobrador y conductor informan a los pasajeros sobre las rutas de desvío imprevistas.	✓					
10. SEG	Considera que los buses, están implementados para cualquier emergencia (señalización, ventanas, de escape, botiquín, y otros.	✓					
11. SEG	Considera que la velocidad a la que circulan los buses es adecuada y segura.	✓					
12. SEG	Considera que los buses, ejecutan su recorrido respetando su capacidad máxima de persona.	✓					
13. EMP	El cobrador y chofer brindan un trato amable, respetuoso y paciente con Usted.	✓					
14. EMP	Considera que la empresa dispone de suficientes buses operando en horarios de mayor demanda.	✓					
15. EMP	Considera que la empresa cumple y hace respetar la normativa respecto a los asientos preferenciales o reservados.	✓					
<b>Total:</b>		15					

Evaluado por: (Apellidos y nombres) Moncada Vergara Luz

D.N.I.: 18110664

Fecha: 12/10/19

Firma: [Firma manuscrita]

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Moncada Vergara Luz Angelita  
 con Documento Nacional de Identidad N° 18110664 de profesión  
Ingeniero Industrial  
 grado académico, con código de colegiatura CIP NO. 52199/Maestro en Adm. de Negocios  
 labor que ejerzo actualmente como  
Docente Universitario  
 en la  
 Institución  
Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: Cuestionario SERPERF, cuyo propósito es medir, el nivel de percepción sobre la calidad del servicio, a los efectos de su aplicación a los pasajeros, de la Empresa de Transportes y Servicios Libertad S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	/				
Amplitud del contenido a evaluar.	/				
Congruencia con los indicadores.	/				
Coherencia con las dimensiones.	/				
Nivel de aporte parcial:	/			No aporta	
Puntaje total: (máximo 24 puntos)	15				

Apreciación total: ( MA ) puntos 15 No aporta: ( )

Trujillo, a los 12 días del mes de Octubre del 2019

Apellidos y nombres: Moncada Vergara Luz A. DNI: 18110664 Firma: 

**ANEXO N° 5. Matriz de Consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA						
<p><b>¿Cuál es el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019?</b></p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “elementos tangibles” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “fiabilidad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. Medir el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “capacidad de respuesta” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. Evaluar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “seguridad” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. Establecer el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio en la dimensión “empatía” según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERPERF en la empresa de Transporte Público Urbano Libertad S.A., Trujillo 2019 es eficiente.</p>	<p><b>Calidad del Servicio</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p><b>Método/Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> No experimental</p> <p><b>Diseño</b> Transeccional descriptivo</p> <p><b>Esquemática se expresa</b></p> <table border="1" data-bbox="1758 670 2027 1061"> <tr> <td colspan="2">Estudio T1</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>O</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <p><b>Donde:</b></p> <p><b>M: Muestra</b></p> <p><b>O: Observación</b></p> </td> </tr> </table> <p><b>Población</b> Pasajeros de la empresa</p> <p><b>Muestra</b> N= 100</p> <p><b>Técnica</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario SERPERF</p>	Estudio T1		M	O	<p><b>Donde:</b></p> <p><b>M: Muestra</b></p> <p><b>O: Observación</b></p>	
Estudio T1										
M	O									
<p><b>Donde:</b></p> <p><b>M: Muestra</b></p> <p><b>O: Observación</b></p>										

Fuente: Elaboración propia



**ANEXO n.º 6. Fotos del Terminal terrestre de EMTRALISA**



