

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LA EMPRESA DE TRANSPORTES BERRIOS SAC
DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Jhem Jhonson Moya Reyes
Karin Jeaniree Zavaleta Villa

Asesor:

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken
<https://orcid.org/0000-0002-2823-7582>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Julia Otilia Sagastegui Cruz	17925333
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	José Antonio Rodríguez Viera	17871205
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Rosa Luz Dzido Marinovich	17851964
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A mis padres por haberme formado con mucho esfuerzo, valores y amor lo cual me han ayudado a salir adelante siempre. A mi esposa que me motivo a seguir adelante juntos como colegas y compañeros de vida. A mi hija quien es la motivación de mi vida para seguir adelante profesionalmente y ser un ejemplo para ella.

Moya Reyes Jhem

A mis padres por apoyarme con mucho esfuerzo e inculcarme valores con ejemplo y amor lo cual me han ayudado a sobresalir siempre de las dificultades. A mi esposo, compañero y colega por ser la fuerza del hogar y mostrando siempre el compromiso como familia. A mis hijos quienes son la motivación para seguir siendo un ejemplo de vida para ellos y así puedan lograr más éxitos en su vida.

Zavaleta Villa Karin

AGRADECIMIENTO

A dios sobre todo quien me ha dado salud y fortaleza en mi vida para poder llegar a esta etapa de mi vida. A mi familia por su apoyo y estímulo constante para salir adelante. A todas las personas involucradas que me apoyaron a la realización del este proyecto.

Moya Reyes Jhem

A dios quien me ha dado fortaleza, sabiduría, salud y amor en mi vida para poder afrontar todos los obstáculos esta etapa de mi vida y salir resiliente. a mi familia por su apoyo, cariño y estímulo constante para salir adelante. a mi asesor y personas involucradas que me apoyaron en la realización de este proyecto.

Zavaleta Villa Karin

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos	17
1.4. Hipótesis	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	43
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Validez del contenido de las herramientas de investigación	23
Tabla 2: Nivel de los elementos tangibles de la empresa de Transportes Berrios SAC	26
Tabla 3: Nivel de la fiabilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC	27
Tabla 4: Nivel de la capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Berrios SAC	29
Tabla 5: Nivel de la seguridad de la empresa de Transportes Berrios SAC	30
Tabla 6: Nivel de la empatía de la empresa de Transportes Berrios SAC	32
Tabla 7: Nivel de la calidad de servicio de la empresa de Transportes Berrios SAC	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Nivel de los elementos tangibles	26
Figura 2: Nivel de la fiabilidad	28
Figura 3: Nivel de la capacidad de respuesta	29
Figura 4: Nivel de la seguridad	31
Figura 5: Nivel de la empatía	32
Figura 6: Nivel de la calidad de servicio	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel de la calidad de servicio de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022. La metodología empleada en la investigación fue de tipo aplicada con un diseño no experimental, transversal descriptivo. La población fue constituida por 2000 clientes, aplicando la fórmula de población conocida se obtuvo a 180 clientes como muestra, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta. Los principales resultados se tuvo un nivel de elementos tangibles regular (73.3%), de acuerdo a la fiabilidad un nivel regular (70.0%), así mismo un nivel regular en la capacidad de respuesta (73.9%), la seguridad un nivel regular (70.0%) y la empatía presenta un nivel regular (81.4%) y se concluye que la mayoría de los clientes expresaron un nivel regular sobre las expectativas por la calidad de servicio que brinda la empresa Transportes Berrios SAC en la ciudad de Trujillo, es decir el 95,0% indican que los empleados de la empresa aún cuentan con algunas dificultades en el servicio al cliente.

PALABRAS CLAVES: Fiabilidad, Seguridad, Empatía, y capacidad de respuesta.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, las personas necesitan mejores servicios debido a la revolución de la globalización, la tecnología y la comunicación, que obliga a las organizaciones a mantener y desarrollar el control de calidad desde el principio hasta el final del proceso de un producto o servicio. (Cisneros et al., 2022). En México presenta una dependencia de movimiento de mercancías por carreteras (80% de su carga), y la gestión empresarial de la industria se ve obstaculizada por graves problemas como viejos hábitos de gestión, ineficiente planificación de operaciones, insuficiente capacitación en procesos, mala calidad del servicio y falta de logística. (Cruz y Guerrero, 2021).

La realidad de los problemas con las empresas de transporte de carga no es nueva en el Perú, según Indecopi (2021), señalaron que hubo 8,587 denuncias y consultas ciudadanas sobre elementos de transporte, siendo las más reportadas: reclamos o demandas, cobros indebidos, las más comunes. de los casos es un problema de encomiendas.

Transportes Berrios SAC brinda servicios de transporte de carga pesada a través de posicionamiento GPS en tiempo real, cubriendo rutas en el sur, norte y oriente del Perú, ha habido denuncias de que los empleados no son leales a la empresa y mucho menos brindan un buen servicio de trabajo, acuden de clientes insatisfechos con el servicio, esto puede ser un problema debido a la falta de capacitación del personal y de los conductores que no tratan adecuadamente a los clientes.

Adicionalmente, el incumplimiento de los horarios de viaje es un indicador de mala calidad, ya que las personas se quejan de que los bienes y productos no llegan a

su destino en el tiempo estipulado. Por otro lado, las quejas no se resuelven rápido porque hay quejas sin resolver en la red social de la organización, lo que reduce la capacidad de respuesta de la organización.

En consecuencia, en lugar de volver a contratar los servicios, muchos clientes optaron por la competencia, lo que se tradujo en reducción de ingresos, aumento de reclamos y quejas, afectando y degradando la confiabilidad e imagen corporativa de la empresa de transporte de carga.

En atención las investigaciones realizadas en los diferentes países se tomaron en cuenta de acuerdo al marco internacional a; Velasteguí (2022), un estudio en Ecuador tuvo como objetivo analizar las expectativas de los usuarios del servicio de transporte de Aerovía en la ciudad de Guayaquil para desarrollar un plan de marketing para la primera fase. Con base en este método, se desarrolló un estudio descriptivo utilizando métodos cuantitativos y se aplicó la herramienta de investigación SERVQUAL, en la cual se administró un cuestionario a 450 usuarios dentro del sistema. En el análisis de los usuarios del servicio predominaron los siguientes factores: elementos tangibles de confiabilidad (55%) y capacidad de respuesta (68%), confiabilidad de respuesta (67%), confianza (52%) y empatía (59%) confiabilidad; Dado que los sistemas de tránsito brindan servicios que satisfacen las necesidades de viaje, la satisfacción de los pasajeros se define como el grado en que las métricas de satisfacción juzgan las necesidades de cumplimiento.

Según López y Tigrero (2022), el propósito de este trabajo fue analizar la calidad de los servicios de transporte interprovincial en la costa ecuatoriana utilizando el modelo SERVQUAL. Mediante un enfoque cuantitativo descriptivo de campo para

analizar la calidad de servicio al cliente. La población fue de 8.631.699 habitantes y se obtuvo una muestra de 385 usuarios por muestreo no probabilístico. Es posible analizar la calidad del servicio que brindan los operadores del sector transporte interprovincial en la costa ecuatoriana, siempre y cuando cuenten con licencia de funcionamiento, la misma sea emitida por la Comisión Nacional de Transporte operando en cualquier tipo de transporte dentro del territorio nacional de la Comisión de Transporte Terrestre y Seguridad Vial.

Según Hidalgo et al. (2022) el presente estudio tiene como finalidad: Mejorar la calidad de los servicios de transporte ligero aplicando el modelo UNE-EN13816 para cumplir con las expectativas de los clientes y captar una mayor demanda, es cuantitativo-cualitativo, con alcance descriptivo, utilizando un método modelo inductivo-deductivo, utilizando muestreo no probabilístico por conveniencia y cuotas. Durante su desarrollo se encuestó a los usuarios frecuentes de acuerdo a los atributos propuestos por el modelo seleccionado, los cuales pueden ser comparados de acuerdo a la calidad de servicio actual y esperada. El atributo menos satisfactorio es el tiempo de tránsito, cuando se aplica el esquema de mejora se logra una optimización del tiempo a través de la gráfica PERT, el cual se reduce de 28.96 horas a 21.20 horas. Confirmando así que los objetivos y supuestos propuestos se cumplen en su totalidad, se puede afirmar que la aplicación del modelo de evaluación UNE-EN13816 por parte de El Oro Light Freight Company mejorará la calidad y rendimiento del servicio.

Respecto al ámbito nacional se obtuvo investigaciones desarrolladas en Lima por Blas y Cabrera (2018), tiene como finalidad medir la calidad del servicio a través del modelo ServPerf con el fin de mejorar la calidad del servicio que brinda la

Corporación de Transporte Urbano de Lima Norte. El presente trabajo es un estudio de diseño no experimental de nivel descriptivo ya que tiene como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio bajo el modelo ServPerf de la empresa de transporte público Lima Norte. La población y muestra estuvo conformada por 384 usuarios de transporte público corporativo informados de la encuesta, por lo que los resultados obtenidos fueron validados por el Alfa de Cronbach con una confiabilidad de 0.918 en cuanto a la calidad del servicio, además de 4 profesionales de la investigación. Finalmente, en base a los resultados presentados, se realizan recomendaciones encaminadas a mejorar la calidad del servicio de transporte público.

Según Espinola (2020), el objetivo general del estudio es determinar el nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio basado en el modelo SERVPERF en la empresa de transporte público urbano Libertad S.A., Trujillo 2019. Los métodos de investigación son no experimentales, utilizando diseños transaccionales y métodos cuantitativos. La muestra es de 100 pasajeros usuarios del servicio. Los resultados muestran que la eficiencia percibida por el pasajero de la calidad del servicio es del 39%, la normal es del 36% y la inferior al 25%. La dimensión menos valorada es la seguridad, ya que los pasajeros perciben que los autobuses tienen un exceso de capacidad, especialmente en las horas pico. Finalmente, mediante la aplicación de políticas de seguridad en sus unidades de transporte, botiquines de primeros auxilios en todos los buses, señalización interior, extintores y unidades de vigilancia.

Respecto a la investigación de Izquierdo y Lino (2019), El propósito es medir el nivel de calidad del servicio en el área de mostrador de Dorado SAC, empresa de

entrega urgente interprovincial. A través del diseño descriptivo se tiene como grupo objetivo a 200 clientes, se muestrea a 132 clientes de la empresa y se adopta la técnica de encuesta en base a 22 ítems. Los resultados permiten medir el nivel de calidad del servicio en el área de mostrador de Dorado SAC, empresa de mensajería interprovincial. Su descripción nos muestra su enfoque en las necesidades de sus clientes, brindándoles la seguridad que necesitan desde el inicio del servicio hasta el final.

De acuerdo a la investigación de Chávez y Chávez (2019), se tuvo como finalidad determinar el nivel de calidad del servicio de la empresa Turismo Negreiros S.A. en la ciudad de Trujillo para el primer semestre del año 2019. En el estudio se recolectaron datos mediante una herramienta de encuesta basada en el modelo SERVQUAL, dividida en 5 dimensiones y aplicada a 269 clientes, y la encuesta constó de 22 preguntas. Se concluyó que la empresa Turismo Negreiros S.A. tiene un nivel fijo de calidad de servicio, lo que se refleja en los resultados; así mismo, en la dimensión con mayor calidad de servicio, la dimensión de capacidad de respuesta promedió 54%, al igual que la dimensión con la más baja calidad de servicio.

Respecto al fundamento teórico sobre la calidad de servicio, según Tschohl (2018), la calidad del servicio es la orientación seguida por todos los recursos y empleados para lograr la satisfacción del cliente; incluyendo a todos aquellos que trabajan en la empresa, no solo a aquellos que tratan con los clientes o se comunican con ellos por teléfono, fax, carta o cualquier otra forma de interacción.

Así mismo, para Hallo y Fajardo (2019) “los expertos representativos creen que una de las variables clave de la competitividad de una organización y más importante,

si quieren mantenerse en un mercado competitivo, los clientes buscan más que un producto, buscan una experiencia” (p. 141).

Desde otra perspectiva, la calidad del servicio se basa en cumplir con las expectativas del cliente, ya sea desde una perspectiva interna o externa. Estas expectativas se rigen por una mayor calidad, rapidez y economía. (Carhuancho et al. 2021). De acuerdo con Silva et al. (2021) aduce que las empresas deben de buscar alternativas de mejorar para desarrollar ventajas competitivas en función a un desarrollo sostenible frente a sus competidores consagrándose como líder en el mercado por el servicio de que ofrece. (p. 86).

De la misma manera, cada organización realiza evaluaciones internas y externas permanentes utilizando herramientas técnicas especializadas, lo que permite posteriormente analizar de manera crítica y reflexiva los resultados y desarrollar planes de acción para mejorar o innovar los servicios que presta la empresa observada en la particularidad (Sarmiento y Vinueza, 2020). La calidad del servicio está relacionada con el proceso de evaluación, ya sea por el propio proceso de evaluación o por la percepción de empoderamiento y participación de los usuarios dentro o fuera de la organización. (Núñez et al. 2019).

Modelo SERVPERF

El modelo Servperf utiliza específicamente la percepción como una buena aproximación de la satisfacción del cliente, definida como "el nivel de emoción que desarrolla un individuo al comparar el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Cronin yTaylor, 1992).

El modelo SERVPERF se divide en cinco dimensiones para medir la satisfacción del cliente:

Fiabilidad: Se refiere a la capacidad de efectuar servicios de manera confiable y prudente, manteniendo sus promesas en términos de entrega, provisión de servicios y fijación de precios.

Sensibilidad: Pretende ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido y adecuado al manejar rápidamente las solicitudes, responder a los problemas y quejas de los clientes y resolver problemas.

Seguridad: Lo que inspira credibilidad y confianza es el conocimiento y la atención de los empleados y sus habilidades.

Empatía: Se refiere al nivel de atención personalizada que una empresa brinda a sus clientes. Tiene que ser difundido o adaptado al gusto del cliente a través de un servicio personalizado.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, las instalaciones físicas como la infraestructura, el equipo, los materiales, las personas.

El marco legal para el mercado variable de la calidad del servicio se basa en la Ley N° 29571, que tiene por objeto permitir a los consumidores obtener productos y servicios adecuados con derechos y mecanismos efectivos de protección, reducir la asimetría de información, corregir, prevenir o eliminar efectos de la conducta y práctica de sus legítimos intereses. En el régimen económico social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido que más beneficie a los consumidores de conformidad con lo dispuesto en este Código.

El presente estudio es justificable porque beneficiará a las empresas a partir de una evaluación de la calidad del servicio, la cual debe ser sostenible en el tiempo, lo que redundará en la satisfacción del cliente. Esto ayudará a la empresa a comprender las deficiencias a través de la opinión pública ya que cuenta con la información necesaria para mejorar sus servicios y así lograr la fidelización de los clientes.

De esta forma, el estudio permitirá describir la realidad que presenta los servicios de la empresa de transporte de carga, a través de la cual los resultados obtenidos servirán de base para el estudio para proponer alternativas de mejora en los servicios que brinda la empresa, lo cual beneficiará como un servicio de calidad, ganando reputación y reconocimiento en el mercado de transporte de carga.

De acuerdo a la relevancia social, la investigación es relevante desde el punto de vista social, ya que puede mejorar la calidad del servicio de la empresa de transporte en la ciudad de Trujillo, y al mismo tiempo permite a la empresa conocer las percepciones de sus usuarios y estar a la vanguardia en la prestación de servicios de calidad, lo que permitirá implementar mejoras en beneficio de los usuarios y público en general.

Debido a la calidad de servicio que brinda la empresa, el estudio permitirá analizar a los colaboradores en su ambiente laboral, sabiendo que el talento es el principal producto interno que vende la empresa, donde si no brindamos un buen servicio, los clientes no aceptarán el servicio. El objetivo no es solo estudiar los servicios prestados por la empresa, sino también estudiar los servicios prestados por los talentos de la empresa, de los cuales sirve ondear el servicio para presentar mejoras y así poder obtener un nivel competitivo de calidad.

1.2. Formulación del problema

Pregunta general:

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022?

Preguntas específicas.

P1: ¿Cuál es el nivel de la fiabilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022?

P2: ¿Cuál es el nivel de la sensibilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022?

P3: ¿Cuál es el nivel de la seguridad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022?

P4: ¿Cuál es el nivel de la empatía de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022?

P5: ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022?

1.3. Objetivos

El objetivo general:

Determinar el nivel de la calidad de servicio de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022

Los objetivos específicos:

O1: Evaluar el nivel de calidad en la dimensión elementos tangibles de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022.

O2: Evaluar el nivel de calidad en la dimensión fiabilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022.

O3: Evaluar el nivel de calidad en la dimensión capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022.

O4: Evaluar el nivel de calidad en la dimensión seguridad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022

O5: Evaluar el nivel de calidad en la dimensión empatía de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022

1.4. Hipótesis

Hipótesis general:

El nivel de la calidad de servicio de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022, es regular.

Hipótesis específicas:

H1: El nivel de calidad en la dimensión elementos tangibles de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022, es regular.

H2: El nivel de calidad en la dimensión fiabilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022, es regular.

H3: El nivel de calidad en la dimensión sensibilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022, es regular.

H4: El nivel de calidad en la dimensión seguridad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022, es regular.

H5: El nivel de calidad en la dimensión empatía de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022, es regular.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de investigación:

Ante esta formulación de estudio es aplicada, debido a que la investigación presenta como finalidad resolver un problema específico determinado, buscando una consolidación basada en el conocimiento para la respectiva aplicación en beneficio del desarrollo científico (Sánchez et al. 2018).

Desde la perspectiva del proceso científico, se manifiesta una investigación cuantitativa, lo cual dicho estudio se basa en la forma de recopilar información para luego analizarla obteniéndose de las diferentes fuentes que se utilizó para la recolección de información de acuerdo al uso de las herramientas estadísticas informáticas para obtener los resultados que se requiera (Escudero y Cortez, 2018).

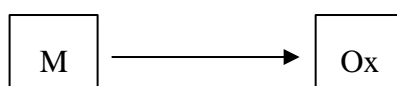
Diseño de investigación

En este sentido se comprende el diseño de la investigación donde se indica un estudio no experimental, donde se no llegará a manipular de ninguna manera la variable de investigación, solo se analizará tal cual como se presenta en el campo de estudio, de esta manera solo se describirá lo encontrado en función al procedimiento del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

En esta perspectiva se presenta un estudio transversal, aquel estudio que se analizará en un determinado tiempo, lo que se describe solo los elementos que se encontraron en el recojo de información dentro del tiempo de la aplicación de los instrumentos del estudio. (Hernández y Mendoza, 2018).

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. (Hernández y Mendoza, 2018).

Como resultado a las consideraciones señaladas anteriormente se formula el diagrama de investigación del estudio:



Donde:

M = Clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Ox = Calidad de servicio

Población:

Cabe considerar que la población infinita donde estuvo conformada por los clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC, durante el periodo comprendido del semestre del 2022, que en promedio son 2000 clientes a la fecha. Que fue proporcionada de una base de datos por parte del Gerente General de la empresa, lo cual se clasifico a los clientes que solicitaron de 3 a más servicios a la empresa.

Muestra:

El tamaño de muestra finita se calculó aplicando la siguiente formula:

Fórmula de población conocida:

$$= \frac{Z^2 P(1 - P)N}{E^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

Población = 2,000

E = Margen de error= 0.065

Z = Nivel de confianza = 95% (Z =1.96)

P = Probabilidad de éxito = 0.75

Q = Probabilidad de fracaso = 0.25

La muestra quedo conformado por 180 de los clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC, durante el periodo comprendido del semestre del 2022. Se utilizó el muestreo aleatorio simple.

Técnicas e instrumentos de recolección:

De acuerdo a la técnica que se utilizó en la investigación es una encuesta y el instrumento un cuestionario basado el modelo SERVPERF, del cual se adaptó el instrumento que consta de 20 preguntas distribuido en 5 dimensiones: De acuerdo a la dimensión elementos tangibles consta de 4 ítems, en base a la dimensión fiabilidad consta de 4 ítems, la dimensión capacidad de respuesta conta de 4 ítems, la dimensión seguridad consta de 4 ítems y la dimensión empatía consta de 4 ítem, de los cuales se obtuvo una escala de medición (escala de Likert).

Validez:

En relación a la validez de un instrumento es la evaluación en relación a los acontecimientos de las métricas que presenta cada indicador en función a la medición que se busca medir en algún campo específico. (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la validación del instrumento se tomó en cuenta a tres expertos en el tema, lo cual fue de gran ayuda para enriquecer y efectuar las condiciones necesarias para la respectiva aplicación, lo cual se detalla a continuación.

Tabla 1

Validez del contenido de las herramientas de investigación.

Expertos	Suficiencia de instrumento	Aplicación del instrumento
Mg. Polo Villar, Danny Walter	Hay suficiencia	Es aplicable
Mg. Rodríguez García, Juana Angelita	Hay suficiencia	Es aplicable
Mg. Ciudad Fernández, Pablo Ricardo	Hay suficiencia	Es aplicable

Nota: Expertos que validaron los instrumentos de medición de la investigación.

Confiabilidad:

De acuerdo al argumento de la fiabilidad de los instrumentos es referida al grado que presenta la aplicación de la herramienta como resultado del mismo que produce en función al agrado que debe de medir. (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la confiabilidad del instrumento se aplicó a una muestra piloto de 20 clientes donde se obtuvo un alfa bueno para el instrumento en un alfa: 0,890.

Procedimiento:

En líneas generales, se realizó la investigación desde las deficiencias que presenta la empresa de Transportes Berrios SAC, en función a la calidad de servicio que brinda. Este estudio inicio luego de haber detecto el problema a investigar se procedió a solicitar el

permiso pertinente para la realización del estudio y poder realizar en la empresa de transportes.

Días después se recibió el documento donde aceptaron que se realizó la investigación, basándose a este documento donde llevó a indagar el problema a profundidad en las áreas de entrega de productos como también en la atención al cliente de la empresa, se plasmó a la realización detectando las deficiencias y las falencias que presentaba dicha organización, lo cual luego de describir la realidad del contexto encontrado se planteó la interrogante a investigar, seguido de los objetivos y la hipótesis a contrastar.

Además, se tuvo una limitación en la cantidad de estudios realizados en posgrado con base a las variables de estudio, así tomando en cuenta la fundamentación de la variable la cual sirvió para plantear el instrumento de medición que se utilizó para recolectar la información y plasmar un procesamiento estadístico en función a responder los objetivos planteados.

De esta manera se plasmó los resultados mostrando de acuerdo a los objetivos, realizando la integración con los trabajos plasmados anteriormente lo cual se llegó a concluir en función a los datos procesados en la investigación.

Análisis de datos:

Es importante establecer la estadística, del razonamiento en función al tipo de estudio que se presenta; consecuente a ello se planteó el tipo de estadística descriptiva de acuerdo al proceso del estudio donde se describe a continuación.

Una vez realizada la encuesta los datos se tabularon en una hoja Excel para luego hacer tablas y gráficos por dimensiones considerando los baremos de cada variable. Además, se utilizó la media y el promedio.

Aspecticos éticos:

Los criterios utilizados en la investigación fue el consentimiento informado a todos los clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC, donde se les explico la razón por la cual se estaba llevando a cabo el estudio, además se les indicó que respondan con toda sinceridad ya que sus nombres y datos personales no se tomaran en cuenta para proteger su identidad.

De esta manera los resultados y todos los procedimientos que se presenta en el informe de investigación son veraces y reales, porque la información presentada no se manipulo en beneficio de la investigación, los resultados presentados son transparentes con la objetividad y claridad de la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Respecto a los resultados se aplicó una encuesta a 180 clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC, de los cuales se identificó el nivel de percepción que presentan ante el servicio. Obteniendo los siguientes resultados:

Nivel de los elementos tangibles de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo.

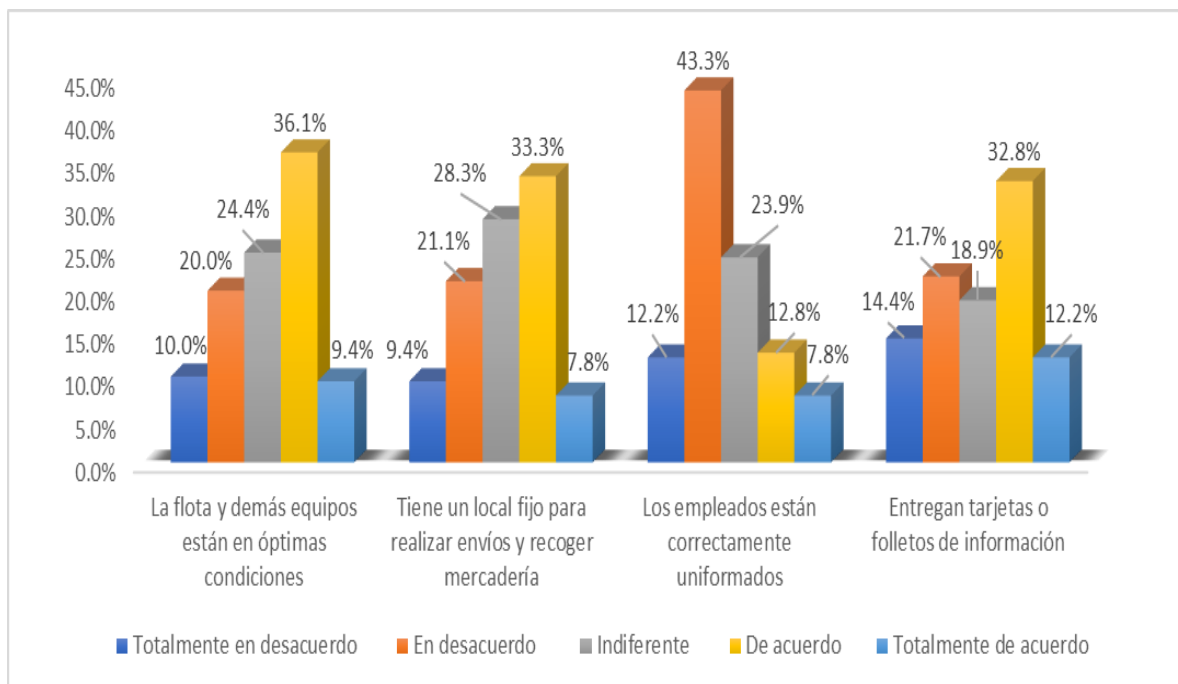
Tabla 2

Nivel de los elementos tangibles de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Elementos tangibles	La flota y demás equipos están en óptimas condiciones		Tiene un local fijo para realizar envíos y recoger mercadería		Los empleados están correctamente uniformados		Entregan tarjetas o folletos de información	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	18	10.0%	17	9.4%	22	12.2%	26	14.4%
En desacuerdo	36	20.0%	38	21.1%	78	43.3%	39	21.7%
Indiferente	44	24.4%	51	28.3%	43	23.9%	34	18.9%
De acuerdo	65	36.1%	60	33.3%	23	12.8%	59	32.8%
Totalmente de acuerdo	17	9.4%	14	7.8%	14	7.8%	22	12.2%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Nota. Datos extraídos de los 180 clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Figura 1. Nivel de los elementos tangibles



Fuente: Información de la tabla 1.

Respecto a los resultados obtenidos en función a los elementos tangibles que presenta la empresa Transportes Berrios SAC, se señala que la mayoría de clientes están en acuerdo en un 36.1% que la flota y demás equipos como montacargas, grúas están en óptimas condiciones para la prestación del servicio, seguidamente están de acuerdo en un 33.3% ya que la empresa tiene un local cercano para realizar los envíos, y recoger mercadería o realizar posibles reclamos. Por otro lado, los clientes están en desacuerdo en un 42.3% debido a que cuando la empresa brinda el servicio, los empleados no están correctamente uniformados. Además, el 32.8% de total de clientes están de acuerdo debido a que la empresa le entrega tarjetas de información, lo que ayuda a conocer más su servicio que ofrecen.

Nivel de la fiabilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo.

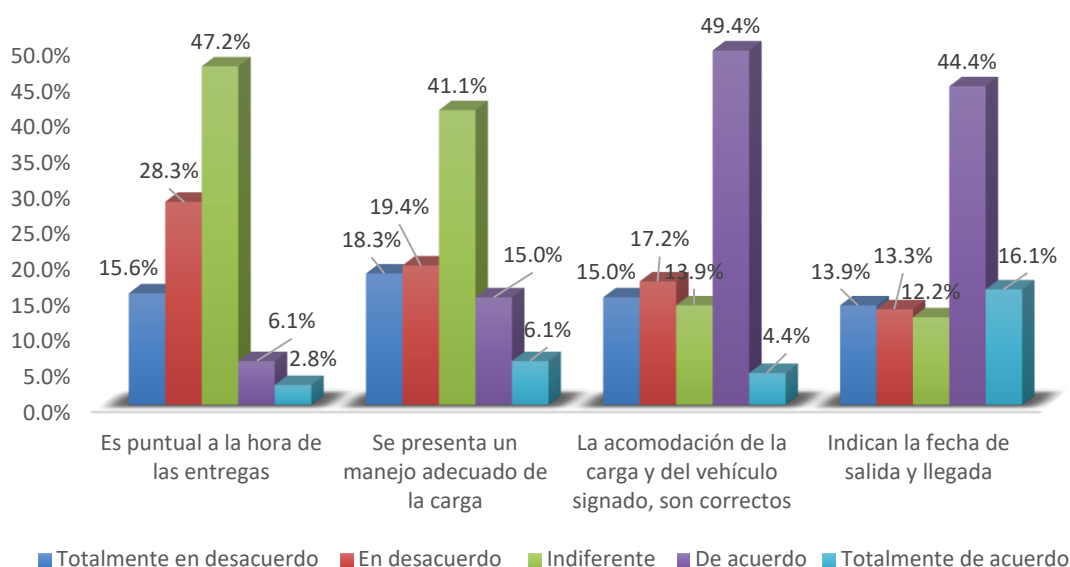
Tabla 3

Nivel de la fiabilidad de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Fiabilidad	Es puntual a la hora de las entregas		Se presenta un manejo adecuado de la carga		La acomodación de la carga y del vehículo signado, son correctos		Indican la fecha de salida y llegada	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	28	15.6%	33	18.3%	27	15.0%	25	13.9%
En desacuerdo	51	28.3%	35	19.4%	31	17.2%	24	13.3%
Indiferente	85	47.2%	74	41.1%	25	13.9%	22	12.2%
De acuerdo	11	6.1%	27	15.0%	89	49.4%	80	44.4%
Totalmente de acuerdo	5	2.8%	11	6.1%	8	4.4%	29	16.1%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Nota. Datos extraídos de los 180 clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Figura 2. Nivel de la fiabilidad.



Fuente: Información de la tabla 3.

De acuerdo a los resultados que se muestra en función a la dimensión fiabilidad se obtuvo que la mayoría de clientes muestran una indiferencia en un valor de 47.2% debido a que la empresa a veces no es puntual a la hora de las entregas pactadas, así mismo también presentan una indiferencia sobre el manejo de la carga dependiendo de las necesidades específicas que esta suponga, como objetos frágiles, etc. Por otro lado, los clientes se encuentran de acuerdo en un valor de 49.4% debido a que la empresa asigna un vehículo con espacio para la acomodación de la carga para evitar sanciones y daños en la mercancía, en efecto a ello los clientes están de acuerdo en un 44.4% con los empleados de la empresa porque indican la fecha de salida de sus envíos de la ciudad hacia la ciudad de llegada, y también el día de entrega.

Nivel de la capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo.

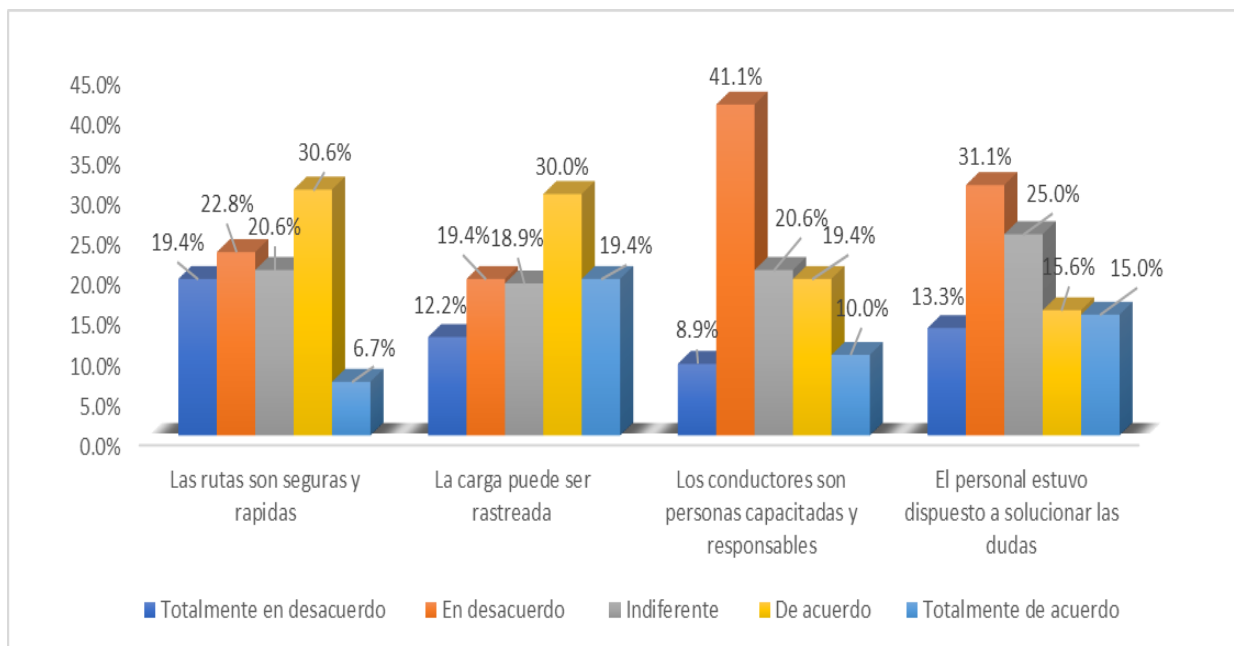
Tabla 4

Nivel de la capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Capacidad de respuesta	Las rutas son seguras y rápidas		La carga puede ser rastreada		Los conductores son personas capacitadas y responsables		El personal estuvo dispuesto a solucionar las dudas	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	35	19.4%	22	12.2%	16	8.9%	24	13.3%
En desacuerdo	41	22.8%	35	19.4%	74	41.1%	56	31.1%
Indiferente	37	20.6%	34	18.9%	37	20.6%	45	25.0%
De acuerdo	55	30.6%	54	30.0%	35	19.4%	28	15.6%
Totalmente de acuerdo	12	6.7%	35	19.4%	18	10.0%	27	15.0%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Nota. Datos extraídos de los 180 clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Figura 3. Nivel de la capacidad de respuesta.



Fuente. Información de la tabla 4.

En atención a los resultados obtenidos en función a los elementos tangibles que presenta la empresa Transportes Berrios SAC, se señala que la mayoría de clientes están de acuerdo en un 30.6% sobre las rutas que plantean la empresa para llevar la carga al destino final, así mismo, los clientes están de acuerdo en un valor 30.0% sobre el servicio porque la carga puede ser rastreada y se puede conocer en tiempo real la ubicación de la misma. Por otro lado, la mayoría de clientes están en desacuerdo en un 41.1% debido a que los conductores no están capacitados y en varias razanos no son responsables para prestar un buen servicio, debido al cambio de conductores constantemente, es por ello, el 31.1% de los clientes están en desacuerdo debido a que el personal no está dispuesto a solucionar las diferentes dudas sobre el trabajo que realiza la empresa, de lo cual en varias ocasiones presenta un malestar al cliente.

Nivel de la seguridad de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo.

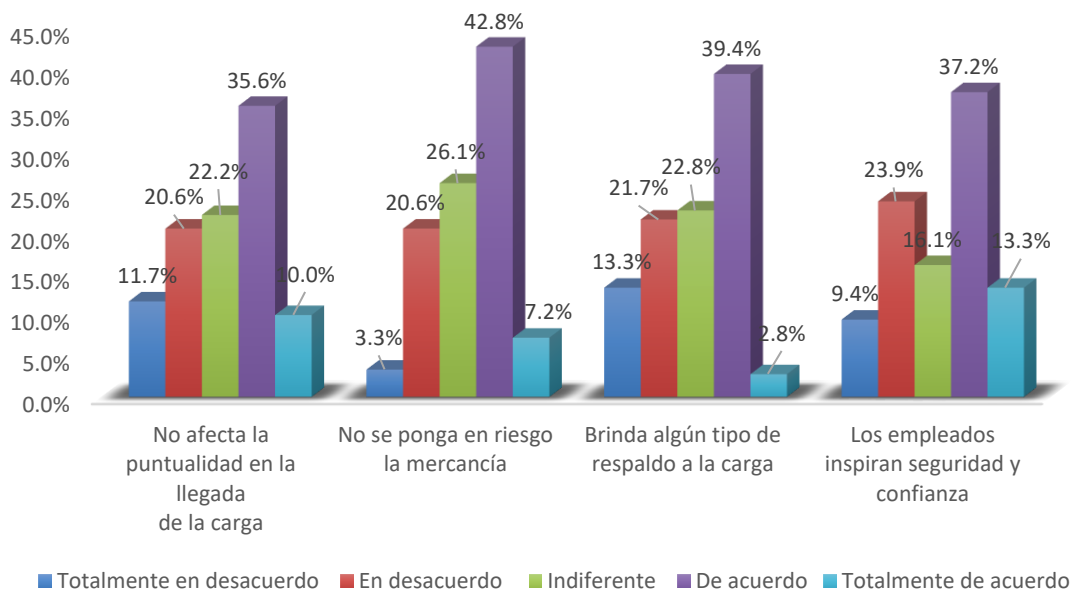
Tabla 5

Nivel de la seguridad de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Seguridad	No afecta la puntualidad en la llegada de la carga		No se ponga en riesgo la mercancía		Brinda algún tipo de respaldo a la carga		Los empleados inspiran seguridad y confianza	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	21	11.7%	6	3.3%	24	13.3%	17	9.4%
En desacuerdo	37	20.6%	37	20.6%	39	21.7%	43	23.9%
Indiferente	40	22.2%	47	26.1%	41	22.8%	29	16.1%
De acuerdo	64	35.6%	77	42.8%	71	39.4%	67	37.2%
Totalmente de acuerdo	18	10.0%	13	7.2%	5	2.8%	24	13.3%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Nota. Datos extraídos de los 180 clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Figura 4. Nivel de la seguridad



Fuente: Información de la tabla 5.

De acuerdo a los resultados que se muestra en función a la dimensión seguridad se obtuvo que la mayoría de clientes muestran estar de acuerdo en un valor 35.6% debido a que la empresa no presenta inconvenientes que puedan afectar la puntualidad en la llegada de la carga. Así mismo los clientes están de acuerdo en un 42.8% debido a que la empresa está constituida de manera legal y no se ponga en riesgo la mercancía que va a ser transportada, en efecto a ello también los clientes se encuentran de acuerdo en un 39.4% porque la empresa permite que el cliente tenga la posibilidad de asegurar la carga o brinda algún tipo de respaldo en caso de que está presente daños, en base a los acápites mencionados los clientes están de acuerdo en un 37.2% debido a que el comportamiento de los empleados de la empresa le inspiraran seguridad y confianza.

Nivel de la empatía de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo.

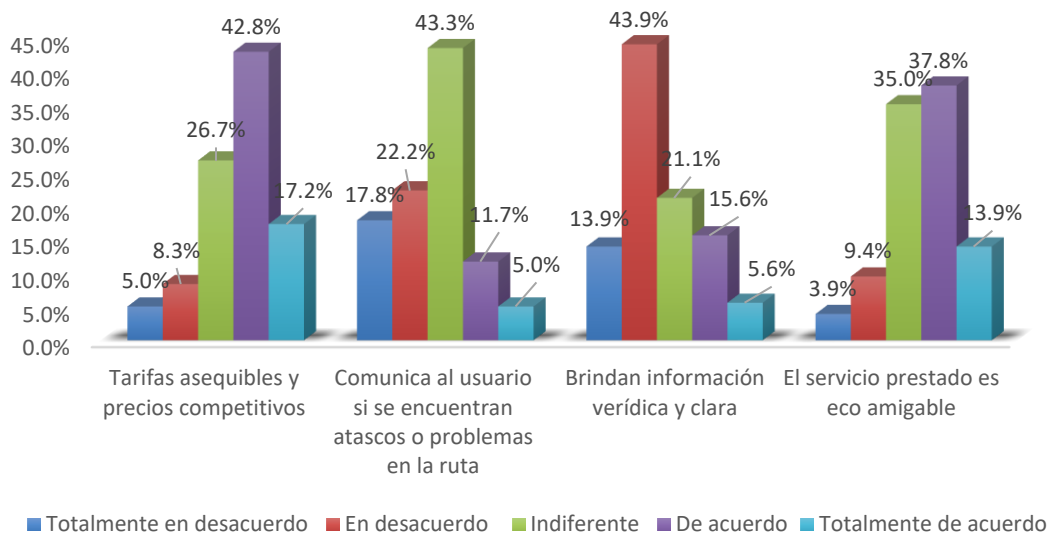
Tabla 6

Nivel de la empatía de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Empatía	Tarifas asequibles y precios competitivos		Comunica al usuario si se encuentran atascos o problemas en la ruta		Brindan información verídica y clara		El servicio prestado es eco amigable	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	9	5.0%	32	17.8%	25	13.9%	7	3.9%
En desacuerdo	15	8.3%	40	22.2%	79	43.9%	17	9.4%
Indiferente	48	26.7%	78	43.3%	38	21.1%	63	35.0%
De acuerdo	77	42.8%	21	11.7%	28	15.6%	68	37.8%
Totalmente de acuerdo	31	17.2%	9	5.0%	10	5.6%	25	13.9%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Nota. Datos extraídos de los 180 clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Figura 5. Nivel de la empatía.



Fuente: Información de la tabla 6.

De acuerdo a los resultados que se muestra en función a la dimensión empatía se obtuvo que la mayoría de clientes muestran estar de acuerdo en un valor 42.8% debido a que tienen tarifas asequibles y precios competitivos en el mercado. Por otro lado, los clientes muestran una indiferencia en un valor de 43.3% en base a que la empresa a veces no comunica al usuario los problemas en la ruta y estima un tiempo de llegada aproximado de la carga en el cual se contemplan dichos retrasos, en efecto a ellos los clientes se encuentran en desacuerdo en un valor de 43.9% debido a que la atención del personal tanto en oficina como en el área de despachos en muchas ocasiones no es cordial y en ocasiones no se brinda información clara. Pese a estos resultados encontrados los clientes están de acuerdo en un 37.8% debido a que el servicio prestado es eco amigable y no genera un impacto medioambiental considerable.

Determinar el nivel de la calidad de servicio de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo – 2022.

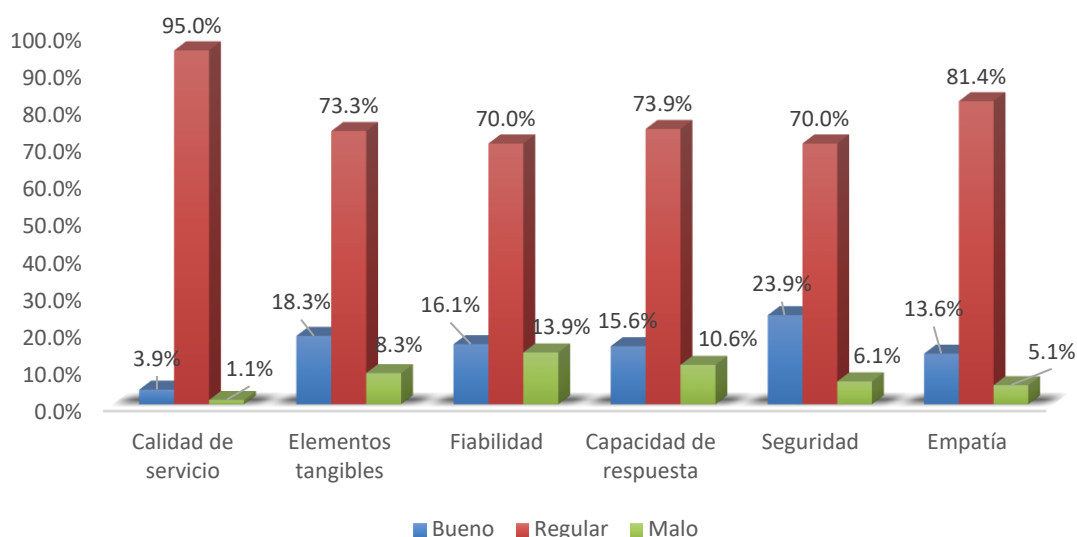
Tabla 7

Nivel de la calidad de servicio de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Variable dimensiones	Bueno		Regular		Malo	
	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	7	3.9%	171	95.0%	2	1.1%
Elementos tangibles	33	18.3%	132	73.3%	15	8.3%
Fiabilidad	29	16.1%	126	70.0%	25	13.9%
Capacidad de respuesta	28	15.6%	133	73.9%	19	10.6%
Seguridad	43	23.9%	126	70.0%	11	6.1%
Empatía	24	13.6%	144	81.4%	9	5.1%

Nota. Datos extraídos de los 180 clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC.

Figura 6. Nivel de la calidad de servicio.



Fuente. Información de la tabla 7.

De acuerdo al análisis presentado en función a los niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones se obtuvo que los clientes han señalado que la empresa de Transportes Berrios SAC, presenta una calidad de servicio regular en un 95.0% y una buena calidad de servicio 3.9%. De esta manera los niveles de las dimensiones se obtuvieron de la siguiente manera donde la empresa presenta un nivel de elementos tangibles regular (73.3%), de acuerdo a la dimensión fiabilidad la empresa presenta un nivel regular (70.0%), así mismo la empresa presenta un nivel regular en la capacidad de respuesta (73.9%), en base a la dimensión seguridad presenta un nivel regular (70.0%) y de acuerdo a la dimensión empatía de acuerdo al servicio brindado presenta un nivel regular (81.4%).

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En cuanto a las limitaciones suscitadas durante la realización de este estudio, principalmente relacionadas con la situación actual, el proceso de levantamiento de información se ve dificultado y atrasado por el temor de interactuar con los clientes por la pandemia, algunas de las cuales están respondiendo sobre las variables estudiado mostró resistencia a un cuestionario en el que se ha utilizado el tiempo para conformar la muestra total. A su vez, se tardó más de lo esperado en obtener el permiso otorgada por la organización analizada, obstaculizando la fase de solicitud de la aplicación de la encuesta a los clientes. Cabe mencionar que se observó un bajo grado de predisposición de los clientes a participar en la encuesta, respondiendo algunos de ellos de manera no objetiva, lo que reduce la consistencia de los resultados obtenidos.

Asimismo, se interpreta comparativamente los resultados con estudios previos citados.

Respecto al objetivo general se determinó el nivel de calidad de servicio de la empresa Transportes Berrios SAC en la ciudad de Trujillo, en el cual la mayoría de los clientes expresaron un nivel regular sobre las expectativas por la calidad de servicio que brinda la empresa, es decir el 95,0% (Tabla 7) indican que los empleados de la empresa aún cuentan con algunas dificultades en el servicio al cliente. En función al análisis presentado se corrobora con la investigación de López y Tigreiro (2022), donde concluyo que la calidad de servicio que brindan los operadores del sector transporte interprovincial en la costa ecuatoriana es la del transporte por cualquier tipo de transporte dentro del territorio nacional, siempre y cuando cuenten con terreno nacional. En base a los resultados obtenidos y estudios que lo corroboran, se afirma que el porcentaje obtenido indica un nivel efectivo de respuesta

a la solicitud del usuario, es decir, la decisión es muy aceptable para un usuario con buen servicio en base a la información proporcionada por la empresa de transporte.

En función al primer objetivo específico se tiene a los elementos tangibles para Transportes Berrios SAC en la ciudad de Trujillo y se logró un nivel regular de 73.3% (Tabla 7), indicando que la flota y demás equipos como montacargas, grúas, etc. se encuentran al servicio de los clientes. De acuerdo a los resultados expuestos se corrobora con la investigación desarrollada por Velasteguí (2022) concluyó que, para los usuarios de los servicios, predominan los siguientes factores: elementos tangibles de confiabilidad (55%) y capacidad de respuesta (68%), confiabilidad de respuesta (67%), seguridad (67%) 52%) y empatía (59 %) de confiabilidad de la capacidad de respuesta; los sistemas de transporte brindan servicios que satisfacen las necesidades de viaje, por lo que la satisfacción de los pasajeros se define como el grado en que se satisfacen las necesidades a juzgar por las métricas de satisfacción. A la luz de los resultados y contexto descritos, se señala que los resultados presentados son coincidentes, es necesario mencionar que estas premisas no pueden generalizarse en cuanto a los servicios que brinda la organización, es por ello que se busca desarrollar estrategias de mejora de los servicios en base a los datos obtenidos para conseguir clientes leales.

Respecto al segundo objetivo específico se obtuvo que la fiabilidad de la empresa Transportes Berrios SAC, el cliente manifestó un nivel regular de 70.0% (Tabla 7) en fiabilidad, ya que la empresa en ocasiones no llegaba a tiempo como se había acordado en el horario de entrega, también mostraba indiferencia en el manejo de la mercancía, dependiendo de los detalles de su condición de supuestos. En función al análisis presentado se corrobora con la investigación de Espínola (2020) concluyó que la eficiencia percibida

por el usuario de la calidad del servicio es del 39%, normal del 36% e inferior al 25%. La dimensión menos popular es la seguridad, ya que los usuarios perciben un exceso de capacidad de los autobuses, especialmente durante las horas punta. En cuanto a los resultados presentados y en contexto, se puede señalar que las respuestas obtenidas indican que los usuarios tienen una visión aceptable del servicio, ya que tienen suficiente acceso a la información y cuentan con las facilidades para realizar los trámites que han solicitado.

En cuanto tercer objetivo específico se tiene que la capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Berrios SAC se evaluó que la mayoría de los clientes han señalado que la empresa de transporte presenta un nivel regular en un 73,9% (Tabla 7), donde la mayoría de los clientes no está de acuerdo debido a que los conductores no están capacitados y en varias carreras no son responsables brindando un buen servicio, debido al constante cambio de conductores, es por eso que los clientes no están de acuerdo ya que el personal se resiste a atender diferentes consultas sobre lo que hace la empresa. De acuerdo a los resultados expuestos se corrobora con la investigación desarrollada por Izquierdo y Lino (2019) concluyeron que el nivel de calidad de servicio en el área de mostrador Dorado SAC de las empresas express interprovinciales. Su descripción nos muestra su enfoque en las necesidades de sus clientes, brindándoles la seguridad que necesitan desde el inicio del servicio hasta el final. Con base en los resultados obtenidos y los antecedentes descritos, se observó que, para los usuarios importantes del sistema de gestión de la calidad, los requisitos se consideraron cumplidos en tiempo y forma y fueron bien manejados en su debido momento.

En función al cuarto objetivo específico se tiene a la seguridad de la empresa Transportes Berrios SAC en la ciudad de Trujillo, el cliente manifestó que el nivel de

seguridad que muestra la empresa de transporte en base al servicio suele ser del 70.0% (Tabla 7) regular, debido a que la empresa permite que el cliente tenga la posibilidad de asegurar la mercancía, a su vez, si hay un daño, la empresa no proporciona ningún tipo de apoyo. En función al análisis presentado se corrobora con la investigación de Según López y Tigero (2022), concluyo que la calidad de servicio que brindan los operadores del sector transporte interprovincial en la costa ecuatoriana es la del transporte por cualquier tipo de transporte dentro del territorio nacional, siempre y cuando cuenten con terreno nacional. Con base en los resultados y análisis presentados, se debe mejorar la difusión de la información, sin embargo, la accesibilidad de la información es suficiente y se puede establecer una estrategia de mejora continua.

Respecto al quinto objetivo específico se obtuvo que la empatía en Transportes Berrios SAC, observándose que la mayoría de los clientes perciben que la empatía mostrada por la empresa es regular, en un 81.4% (Tabla 7), donde los clientes mostraban indiferencia ya que la empresa en ocasiones no avisa sobre los problemas en la ruta a los usuarios y estimaba el tiempo aproximado sobre la hora de llegada de dichos envíos retrasados. De acuerdo a los resultados expuestos se corrobora con la investigación desarrollada por Chávez y Chávez (2019) concluyen que el nivel de calidad de servicio se refleja en los resultados, nuevamente la dimensión de capacidad de respuesta promedió 54% en la dimensión con mayor calidad de servicio, al igual que la dimensión de corazón con menor calidad de servicio. En base a los resultados obtenidos, se realiza el análisis en base a los antecedentes descritos, planteando que es necesario tomar en cuenta las inquietudes de los clientes y el buen trato es el objetivo de fortalecer el servicio, cumpliendo siempre con las expectativas y necesidades de los mismos. el cliente, permite un crecimiento nuevo y potencial, debe tratarlo bien.

De igual forma, se exponen las implicancias prácticas, teóricas o metodológicas de los hallazgos.

En función a las implicaciones prácticas del estudio, puede servir como guía para los transitarios, desde comprender los factores que influyen en la calidad de su servicio, en torno al nivel de calidad del servicio percibido con resultados cada vez menos positivos por parte de sus propios clientes, donde de esa manera, pueden enfocar sus esfuerzos en estas áreas para mejorar los servicios de transporte de carga.

En cuanto a las implicaciones teóricas, el estudio es útil para los investigadores que deciden abordar los problemas de calidad del servicio a nivel cuantitativo basados en la aplicación de dimensiones e indicadores relevantes hacia el modelo Servperf.

Las implicancias metodológicas, del estudio servirán como marco de referencia para futuras investigaciones que aborden temas similares dentro de las empresas del sector de carga para comprender los procesos metodológicos aplicados para obtener resultados confiables y consistentes.

Conclusión

Se determinó el nivel de calidad de servicio de la empresa Transportes Berrios SAC en la ciudad de Trujillo, en el cual la mayoría de los clientes expresaron un nivel regular sobre las expectativas por la calidad de servicio que brinda la empresa, es decir el 95,0% (Tabla 7) indican que los empleados de la empresa aún cuentan con algunas dificultades en el servicio al cliente.

Se evaluó el nivel de elementos tangibles para Transportes Berrios SAC en la ciudad de Trujillo y se logró un nivel regular de 73.3% (Tabla 7), indicando que la flota y demás equipos como montacargas, grúas, etc. se encuentran al servicio de los clientes.

Se analizó el nivel de fiabilidad de la empresa Transportes Berrios SAC, el cliente manifestó un nivel regular de 70.0% (Tabla 7) en fiabilidad, ya que la empresa en ocasiones no llegaba a tiempo como se había acordado en el horario de entrega, también mostraba indiferencia en el manejo de la mercancía, dependiendo de los detalles de su condición de supuestos.

Respecto al nivel de la capacidad de respuesta de la empresa de Transportes Berrios SAC se evaluó que la mayoría de los clientes han señalado que la empresa de transporte presenta un nivel regular en un 73,9% (Tabla 7), donde la mayoría de los clientes no está de acuerdo debido a que los conductores no están capacitados y en varias carreras no son responsables brindando un buen servicio, debido al constante cambio de conductores, es por eso que los clientes no están de acuerdo ya que el personal se resiste a atender diferentes consultas sobre lo que hace la empresa.

Se evaluó el nivel de seguridad de la empresa Transportes Berrios SAC en la ciudad de Trujillo, el cliente manifestó que el nivel de seguridad que muestra la empresa de

transporte en base al servicio suele ser del 70.0% (Tabla 7) regular, debido a que la empresa permite que el cliente tenga la posibilidad de asegurar la mercancía, a su vez, si hay un daño, la empresa no proporciona ningún tipo de apoyo.

Se evaluó el nivel de empatía en Transportes Berrios SAC, observándose que la mayoría de los clientes perciben que la empatía mostrada por la empresa es regular, en un 81.4% (Tabla 7), donde los clientes mostraban indiferencia ya que la empresa en ocasiones no avisa sobre los problemas en la ruta a los usuarios y estimaba el tiempo aproximado sobre la hora de llegada de dichos envíos retrasados.

REFERENCIAS

- Blas, J., y Cabrera, L. (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 licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de <http://hdl.handle.net/11537/15187>
- Carhuacho, Y., Nolazco, F., Guerrero, M., y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. Revista Venezolana De Gerencia, 26 (Número Especial 5), 693707. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de DOI <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Chávez, H., y Chávez, O. (2019). Evaluación del nivel de calidad de servicio de la empresa Turismo Negreiros S.A., mediante modelo Servqual, en la ciudad de Trujillo, en el primer semestre del 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de <http://hdl.handle.net/11537/23554>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). "Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension". Journal of Marketing, 56(3), 55-68.
- Cisneros, L., Asimbaya A., Velásquez, P., y Garay, V. (2022, julio). El control de calidad en la administración de transporte terrestre. Artículo científico. Recuperado el 01 de setiembre de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383423>
- Cruz, E., y Guerrero, L. (2021). Desempenho e competências gerenciais no transporte público de carga seca. Uma revisão empírica no centro do México. Social Sciences: Comprehensive Works. Recuperado el 01 de setiembre de 2022 de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/desempenho-y-competencias-directivas-en-el/docview/2691892296/se-2>
- Escudero, C., y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Editorial UTMACH, 2018. D.R. © Universidad Técnica de Machala, 2018.

- Espinola, C. (2020). 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 de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de <https://hdl.handle.net/11537/25395>
- Hallo, F., y Fajardo, P. (2019). Calidad del servicio. Estudio descriptivo de los servicios administrativos de una universidad ecuatoriana. Revista MKTDescubre - ESPOCH FADE. Edición Especial 1er Congreso Internacional de Marketing de la Red Ecuatoriana de Marketing. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre/article/view/437/417>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1 ed.). México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hidalgo, C., Vasquez, A., Mora, N., y Romero, W. (2022). UNE-EN13816, modelo clave para mejorar la calidad del servicio en empresas transportistas de carga liviana en El Oro. Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385757>
- Indecopi (2021). Estas son las más de 700 empresas de transporte aéreo y terrestre sancionadas en 2020. Redacción RPP (02 de abril del 2021 8:45 AM). Recuperado el 01 de setiembre de 2022 de <https://rpp.pe/economia/economia/indecopi>
- Izquierdo, L., y Lino, C. (2019). Nivel de calidad de servicio en el área de counter's de la empresa de Transporte Expreso Interprovincial Dorado S.A.C. Trujillo, 2017 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de <http://hdl.handle.net/11537/23337>
- López, O y Tigreiro, K. (19 de febrero 2022). Análisis de la Calidad del Servicio aplicando el modelo SERVQUAL en las operadoras de transporte interprovincial de la región litoral del Ecuador. (Tesis de licenciatura).

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18193>

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. y Rodríguez, F. (2019).

Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. Revista de Investigación Apuntes Universitarios.

Recuperado el 22 de agosto de 2022 de DOI:

<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018, junio). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Sarmiento, D. y Vinueza, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista científica del Amazonas*. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de DOI

<https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>

Silva, J; Macías, B; Tello, E y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sciartText&pid=S200778582021000100085>

Tschohl, J. (2018). *Servicio al Cliente, el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Editorial Mc Graw Hill. 10ma edición.

Velasteguí, M. (08 de marzo 2022). Análisis de la expectativa que tienen los usuarios de la ciudad de Guayaquil acerca de la calidad de servicio del transporte Aerovía. (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado el 22 de agosto de 2022 de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18051>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	El modelo Servperf utiliza específicamente la percepción como una buena aproximación de la satisfacción del cliente, definida como "el nivel emocional de un individuo derivado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (Cronin y Taylor, 1992).	Se evaluó de acuerdo a la técnica de la encuesta donde se basó en las cinco dimensiones de la satisfacción del cliente del modelo Servperf.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones optimas - Fácil ubicación - Empleados uniformados - Material publicitario 	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad - Servicio adecuado - Tiempo establecido de entrega 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rutas seguras - Monitoreo de carga - Empleados capacitados 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos en regla para el transporte - Seguridad de mercancía - Seguridad y confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifas asequibles - Comunicación fluida - Atención cordial - Servicio eco amigable 	

Nota: Elaborado de acuerdo a Cronin yTaylor, (1992). Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension". Journal of Marketing.

ANEXO N° 2: Instrumento
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

PRESENTACIÓN: Se presenta un cuestionario diseñado para recopilar información sobre cómo entender la calidad del servicio. Lea atentamente y marque con una cruz (X). Es completamente anónimo.

INTRODUCCIÓN: Según considere, se le solicita responder las preguntas de acuerdo a las siguientes denominaciones de alternativas, las preguntas están valoradas del 1 al 5.

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

N°	Ítems	Opciones				
		1	2	3	4	5
	Dimensión elementos tangibles					
1	La flota y demás equipos como montacargas, grúas y demás que son utilizados para la prestación del servicio, ¿Están en óptimas condiciones?					
2	¿La empresa tiene un local fijo o cercano para realizar nuevos envíos, recoger mercadería (cajas, fardos o materiales), o realizar posibles reclamos?					
3	Cuando la empresa le brindó el servicio, ¿Los empleados están correctamente uniformados?					
4	¿La empresa le entregó tarjetas o folletos de información?					
	Dimensión fiabilidad					
5	¿Es puntual a la hora de las entregas?					
6	¿Se presenta un manejo adecuado de la carga dependiendo de las necesidades específicas que esta suponga (alimentos, sustancias inflamables, objetos frágiles, etc.)?					
7	La acomodación de la carga y el espacio del vehículo signado, ¿son correctos para evitar sanciones y daños en la mercancía?					
8	¿Los empleados de la empresa le indicaron la fecha de salida de sus envíos de la ciudad de salida hacia la ciudad de llegada, y también el día de entrega en la ciudad de llegada?					
	Dimensión capacidad de respuesta					
9	Las rutas que se plantean por la empresa para llevar la carga al destino final, ¿son seguras y rápidas?					
10	¿La carga puede ser rastreada y se puede conocer en tiempo real la ubicación de la misma?					

11	¿Los conductores son personas capacitadas y responsables para prestar un buen servicio?					
12	¿El personal estuvo dispuesto a solucionar las diferentes dudas sobre el trabajo que realiza la empresa?					
Dimensión Seguridad						
13	¿La documentación de la empresa está en regla y no presenta inconvenientes que puedan afectar la puntualidad en la llegada de la carga?					
14	¿La empresa esté constituida de manera legal y no se ponga en riesgo la mercancía que va a ser transportada?					
15	¿La empresa permite que el cliente tenga la posibilidad de asegurar la carga o brinda algún tipo de respaldo en caso de que está presente daños?					
16	¿El comportamiento de los empleados de la empresa le inspiraron seguridad y confianza?					
Dimensión empatía						
17	¿Tienen tarifas asequibles y precios competitivos en el mercado?					
18	¿La empresa es transparente y comunica al usuario si se encuentran atascos o problemas en la ruta y estima un tiempo de llegada aproximado de la carga en el cual se contemplen dichos retrasos?					
19	¿La atención del personal tanto en oficina como en el área de despachos es cordial y se brinda información verídica y clara?					
20	¿El servicio prestado es eco amigable y no genera un impacto medioambiental considerable?					

¡Muchas gracias!

ANEXO N° 3: Validación de instrumentos

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI

Título: Evaluación de la calidad de servicio de la Empresa de Transportes Berrios SAQ de la ciudad de Trujillo - 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Condiciones optimas	La flota y demás equipos como montacargas, grúas y demás que son utilizados para la prestación del servicio, ¿Están en óptimas condiciones?						X		X		X		X		
		Fácil ubicación	¿La empresa tiene un local fijo o cercano para realizar nuevos envíos, recoger mercadería (cajas, fardos o materiales), o realizar posibles reclamos?						X		X		X		X		
		Empleados uniformados	Cuando la empresa le brindó el servicio, ¿Los empleados están correctamente uniformados?						X		X		X		X		
		Material publicitario	¿La empresa le entregó tarjetas o folletos de información?						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Puntualidad	¿Es puntual a la hora de las entregas?						X		X		X		X		
		Servicio adecuado	¿Se presenta un manejo adecuado de la carga dependiendo de las necesidades específicas que esta suponga (alimentos, sustancias inflamables, ...)?						X		X		X		X		

			La acomodación de la carga y el espacio del vehículo signado, ¿son correctos para evitar sanciones y daños en la mercancía?							X	X	X	X		
		Tiempo establecido de entrega	¿Los empleados de la empresa le indicaron la fecha de salida de sus envíos de la ciudad de salida hacia la ciudad de llegada, y también el día de entrega en la ciudad de llegada?							X	X	X	X		
	Capacidad de respuesta	Rutas seguras	Las rutas que se plantean por la empresa para llevar la carga al destino final, ¿son seguras y rápidas?							X	X	X	X		
		Monitoreo de carga	¿La carga puede ser rastreada y se puede conocer en tiempo real la ubicación de la misma?							X	X	X	X		
		Empleados capacitados	¿Los conductores son personas capacitadas y responsables para prestar un buen servicio?							X	X	X	X		
	¿El personal estuvo dispuesto a solucionar las diferentes dudas sobre el trabajo que realiza la empresa?								X	X	X	X			
	Seguridad	Documentos en regla para el transporte	¿La documentación de la empresa está en regla y no presenta inconvenientes que puedan afectar la puntualidad en la llegada de la carga?							X	X	X	X		
		Seguridad de mercancía	¿La empresa esté constituida de manera legal y no se ponga en riesgo la mercancía que va a ser transportada?							X	X	X	X		

Empatía		¿La empresa permite que el cliente tenga la posibilidad de asegurar la carga o brinda algún tipo de respaldo en caso de que esta							X		X		X		X		
	seguridad y confianza	¿El comportamiento de los empleados de la empresa le inspiraron seguridad y confianza?							X		X		X		X		
	Tarifas asequibles	¿Tienen tarifas asequibles y precios competitivos en el mercado?							X		X		X		X		
	Comunicación fluida	¿La empresa es transparente y comunica al usuario si se encuentran atascos o problemas en la ruta y estima un tiempo de llegada aproximado de la carga en el cual se contemplen dichos retrasos?							X		X		X		X		
	Atención cordial	¿La atención del personal tanto en oficina como en el área de despachos es cordial y se brinda información verídica y clara?							X		X		X		X		
	Servicio eco amigable	¿El servicio prestado es eco amigable y no genera un impacto medioambiental considerable?							X		X		X		X		


Calificación del Primer Experto

ítem	Ms.... ..							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	x		x		x		x	
Total	20		20		20		20	

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(20 + 20)}{(20 + 20) + 0} = \frac{40}{40} = 100\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:			
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	385 clientes de la empresa de transportes Berrios SAC		
Nombres y Apellidos del Experto	Danny Walter Polo Villar	DNI N°	43178401
Título Profesional	Licenciado en Administración	Celular	949962588
Dirección Domiciliaria	Jr. Los Jasminez Mz. G Lt. 19 Curva del Sol		
Grado Académico	Magister en Gestión del talento Humano		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 16 de Setiembre del 2022

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI
Título: Evaluación de la calidad de servicio de la Empresa de Transportes Berrios SAQ de la ciudad de Trujillo - 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Condiciones optimas	La flota y demás equipos como montacargas, grúas y demás que son utilizados para la prestación del servicio, ¿Están en óptimas condiciones?						X		X		X		X		
		Fácil ubicación	¿La empresa tiene un local fijo o cercano para realizar nuevos envíos, recoger mercadería (cajas, fardos o materiales), o realizar posibles reclamos?						X		X		X		X		
		Empleados uniformados	Cuando la empresa le brindó el servicio, ¿Los empleados están correctamente uniformados?						X		X		X		X		
		Material publicitario	¿La empresa le entregó tarjetas o folletos de información?						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Puntualidad	¿Es puntual a la hora de las entregas?						X		X		X		X		
		Servicio adecuado	¿Se presenta un manejo adecuado de la carga dependiendo de las necesidades específicas que esta suponga (alimentos, sustancias inflamables, etc.)?						X		X		X		X		

			La acomodación de la carga y el espacio del vehículo signado, ¿son correctos para evitar sanciones y daños en la mercancía?							X	X	X	X		
		Tiempo establecido de entrega	¿Los empleados de la empresa le indicaron la fecha de salida de sus envíos de la ciudad de salida hacia la ciudad de llegada, y también el día de entrega en la ciudad de llegada?							X	X	X	X		
	Capacidad de respuesta	Rutas seguras	Las rutas que se plantean por la empresa para llevar la carga al destino final, ¿son seguras y rápidas?							X	X	X	X		
		Monitoreo de carga	¿La carga puede ser rastreada y se puede conocer en tiempo real la ubicación de la misma?							X	X	X	X		
		Empleados capacitados	¿Los conductores son personas capacitadas y responsables para prestar un buen servicio? ¿El personal estuvo dispuesto a solucionar las diferentes dudas sobre el trabajo que realiza la empresa?							X	X	X	X		
	Seguridad	Documentos en regla para el transporte	¿La documentación de la empresa está en regla y no presenta inconvenientes que puedan afectar la puntualidad en la llegada de la carga?							X	X	X	X		
		Seguridad de mercancía	¿La empresa esté constituida de manera legal y no se ponga en riesgo la mercancía que va a ser transportada?							X	X	X	X		

Empatía		¿La empresa permite que el cliente tenga la posibilidad de asegurar la carga o brinda algún tipo de respaldo en caso de que esta							X		X		X		X	
	seguridad y confianza	¿El comportamiento de los empleados de la empresa le inspiraron seguridad y confianza?							X		X		X		X	
	Tarifas asequibles	¿Tienen tarifas asequibles y precios competitivos en el mercado?							X		X		X		X	
	Comunicación fluida	¿La empresa es transparente y comunica al usuario si se encuentran atascos o problemas en la ruta y estima un tiempo de llegada aproximado de la carga en el cual se contemplan dichos retrasos?							X		X		X		X	
	Atención cordial	¿La atención del personal tanto en oficina como en el área de despachos es cordial y se brinda información verídica y clara?							X		X		X		X	
	Servicio eco amigable	¿El servicio prestado es eco amigable y no genera un impacto medioambiental considerable?							X		X		X		X	

Calificación del Primer Experto

Ítem	Ms.....							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	x		x		x		x	
Total	20		20		20		20	

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(20 + 20)}{(20 + 20) + 0} = \frac{40}{40} = 100\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:			
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	385 clientes de la empresa de transportes Berrios SAC		
Nombres y Apellidos del Experto	Juana Angelita Rodriguez Bocúa	DNI N°	44613142
Título Profesional	Licenciada en Administración	Celular	977171992
Dirección Domiciliaria	Calle Las Cedros Mz: 2 Lt: 16 Urb: La Rinconada		
Grado Académico	Magister en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 18 de septiembre 2022.

VALIDEZ DE CONTENIDO CON COEFICIENTE DE HOLSTI
Título: Evaluación de la calidad de servicio de la Empresa de Transportes Berríos SAQ de la ciudad de Trujillo - 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Condiciones óptimas	La flota y demás equipos como montacargas, grúas y demás que son utilizados para la prestación del servicio, ¿Están en óptimas condiciones?						X		X		X		X		
		Fácil ubicación	¿La empresa tiene un local fijo o cercano para realizar nuevos envíos, recoger mercadería (cajas, fardos o materiales), o realizar posibles reclamos?						X		X		X		X		
		Empleados uniformados	Cuando la empresa le brindó el servicio, ¿Los empleados están correctamente uniformados?						X		X		X		X		
		Material publicitario	¿La empresa le entregó tarjetas o folletos de información?						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Puntualidad	¿Es puntual a la hora de las entregas?						X		X		X		X		
		Servicio adecuado	¿Se presenta un manejo adecuado de la carga dependiendo de las necesidades específicas que esta suponga (alimentos, sustancias inflamables, ...)?						X		X		X		X		

		La acomodación de la carga y el espacio del vehículo signado, ¿son correctos para evitar sanciones y daños en la mercancía?								X	X	X	X		
	Tiempo establecido de entrega	¿Los empleados de la empresa le indicaron la fecha de salida de sus envíos de la ciudad de salida hacia la ciudad de llegada, y también el día de entrega en la ciudad de llegada?								X	X	X	X		
Capacidad de respuesta	Rutas seguras	Las rutas que se plantean por la empresa para llevar la carga al destino final, ¿son seguras y rápidas?								X	X	X	X		
	Monitoreo de carga	¿La carga puede ser rastreada y se puede conocer en tiempo real la ubicación de la misma?								X	X	X	X		
	Empleados capacitados	¿Los conductores son personas capacitadas y responsables para prestar un buen servicio?									X	X	X	X	
¿El personal estuvo dispuesto a solucionar las diferentes dudas sobre el trabajo que realiza la empresa?										X	X	X	X		
Seguridad	Documentos en regla para el transporte	¿La documentación de la empresa está en regla y no presenta inconvenientes que puedan afectar la puntualidad en la llegada de la carga?								X	X	X	X		
	Seguridad de mercancía	¿La empresa esté constituida de manera legal y no se ponga en riesgo la mercancía que va a ser transportada?								X	X	X	X		

Empatía		¿La empresa permite que el cliente tenga la posibilidad de asegurar la carga o brinda algún tipo de respaldo en caso de que esta							X		X		X		X	
	seguridad y confianza	¿El comportamiento de los empleados de la empresa le inspiraron seguridad y confianza?							X		X		X		X	
	Tarifas asequibles	¿Tienen tarifas asequibles y precios competitivos en el mercado?							X		X		X		X	
	Comunicación fluida	¿La empresa es transparente y comunica al usuario si se encuentran atascos o problemas en la ruta y estima un tiempo de llegada aproximado de la carga en el cual se contemplan dichos retrasos?							X		X		X		X	
	Atención cordial	¿La atención del personal tanto en oficina como en el área de despachos es cordial y se brinda información verídica y clara?							X		X		X		X	
	Servicio eco amigable	¿El servicio prestado es eco amigable y no genera un impacto medioambiental considerable?							X		X		X		X	


Calificación del Primer Experto

Ítem	Ms.....							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	x		x		x		x	
Total	20		20		20		20	

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(20 + 20)}{(20 + 20) + 0} = \frac{40}{40} = 100\%$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:			
Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de la calidad del servicio		
Aplicado a la Muestra Participante	385 clientes de la empresa de transportes Berrios SAC		
Nombres y Apellidos del Experto	PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ	DNI N°	17873919
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	949650538
Dirección Domiciliaria	CECILIO COX DORAY N° 243 - URB. EL MOLINO		
Grado Académico	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 20 SET. 2022
	PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ LICENCIADO EN ADMINISTRACION REGUC CLAD 01640 CORLAD LA LIBERTAD		

ANEXO N° 4: Fiabilidad de instrumentos

Tabla N°01

Estadístico de procedimiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la Tabla N°01 se observa el resumen del procedimiento de casos procesados para fiabilidad, donde se procesó a 20 unidades muestrales sin ser excluidas a ninguna de ellas, la cual se realizó el procedimiento al 100%.

Tabla N°02

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,874	,890	20

En la Tabla N°02 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo, la cual se obtuvo un alfa de 0,890 se encuentra dentro del rango del coeficiente alfa BUENO este tipo de instrumento.

Tabla N°03

Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítems 1	78,0000	63,053	,581	.	,866
Ítems 2	78,1500	63,187	,579	.	,866
Ítems 3	78,3500	65,608	,216	.	,878
Ítems 4	77,9000	64,726	,374	.	,872
Ítems 5	78,1000	62,305	,633	.	,864
Ítems 6	78,2000	63,642	,488	.	,868
Ítems 7	78,3000	63,274	,466	.	,869
Ítems 8	77,7500	63,776	,515	.	,868
Ítems 9	78,7000	60,116	,457	.	,871
Ítems 10	78,2000	60,484	,399	.	,875
Ítems 11	77,8500	64,766	,424	.	,870
Ítems 12	78,4500	66,682	,141	.	,880
Ítems 13	78,0500	62,997	,532	.	,867
Ítems 14	78,0500	60,155	,818	.	,858
Ítems 15	77,7500	62,303	,675	.	,864
Ítems 16	77,8500	61,818	,649	.	,863
Ítems 17	77,8000	61,853	,635	.	,864
Ítems 18	78,5000	61,947	,435	.	,871
Ítems 19	77,9000	61,042	,658	.	,863
Ítems 20	77,9500	62,050	,375	.	,874

En la Tabla N° 03 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,890 de la tabla N°02, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°04

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,781
		N de elementos	10 ^a
	Parte 2	Valor	,838
		N de elementos	10 ^b
N total de elementos			20
Correlación entre formularios			,596
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,747
	Longitud desigual		,747
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,746

- a. Los elementos son: Ítems 1, Ítems 2, Ítems 3, Ítems 4, Ítems 5, Ítems 6, Ítems 7, Ítems 8, Ítems 9, Ítems 10.
- b. Los elementos son: Ítems 11, Ítems 12, Ítems 13, Ítems 14, Ítems 15, Ítems 16, Ítems 17, Ítems 18, Ítems 19, Ítems 20.

En la Tabla N°04 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir la consistencia interna del cuestionario, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,747 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,746 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan permiten concluir que la encuesta para medir la Calidad de servicio en clientes de la empresa de Transportes Berrios SAC de la ciudad de Trujillo, en el cual el instrumento fue elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**