

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de administración



*Una Institución Adventista*

**Calidad de servicio en el transporte urbano: Un estado de arte**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en  
administración y negocios internacionales

**Autor:**

Luz Edita Becerra Escobar  
Ladys Jetrudis Durand Tanta  
Eber Huamán Tocas

**Asesor:**

Mg. Gido Angeló Huapaya Flores

Lima, diciembre del 2020

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg.Gido Angeló Huapaya Flores, de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Calidad de servicio en el transporte urbano: Un estado de arte**” constituye la memoria que presenta los estudiante Luz Edita Becerra Escobar, Ladys Jetrudis Durand Tanta, Eber Huamán Tocas para obtener el Grado Académico de Bachiller en administración y negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de lima, a los 23 días del mes de diciembre del año 2020



Asesor

Gido Angeló Huapaya Flores

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 13 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 18:00 horas., se reunieron en la sala virtual, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas el secretario: Lic. Rosalia Gladys Morales Rivera y como miembro: CP. Manuel Edilberto Segura Zelada y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: “Calidad de servicio en el transporte urbano: Un estado de arte” de los Bachilleres:

- a) Luz Edita Becerra Escobar
- b) Ladys Jetrudis Durand Tanta
- c) Eber Huamán Tocas

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Luz Edita Becerra Escobar

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Ladys Jetrudis Durand Tanta

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c): Eber Huamán Tocas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Presidente	 <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Secretario	
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Asesor	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Miembro
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (a)	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (b)	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Candidato/a (c)

## Índice

DECLARACION JURADA .....	i
<b>Resumen.....</b>	<b>5</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
Introducción .....	6
Revisión Teórica .....	8
Historia de la calidad .....	8
Concepto sobre la calidad de servicio .....	9
Principales dimensiones de la calidad de servicio .....	10
Calidad del servicio en el transporte urbano.....	11
Conclusiones.....	13
Referencias.....	14

# Calidad de servicio en el transporte urbano: Un estado de arte

## Quality of service in urban transport: a state of the art

Luz Edita Becerra Escobar<sup>a1</sup>, Ladys Jetrudis Durand Tanta <sup>a2</sup>, Eber Huamán Tocas<sup>a3</sup>

<sup>a</sup> Estudiante de Administración y negocios internacionales, Universidad Peruana Unión , [lebe.edith.0607@gmail.com](mailto:lebe.edith.0607@gmail.com)

<sup>b</sup> Estudiante de Administración y negocios internacionales , Universidad Peruana Unión , [ladysdurand@upeu.edu.pe](mailto:ladysdurand@upeu.edu.pe) <sup>c</sup>

Estudiante de Administración y negocios internacionales, Universidad Peruana Unión , [eberhuaman@upeu.edu.pe](mailto:eberhuaman@upeu.edu.pe)

---

### Resumen

El objetivo de la presente investigación fue analizar cómo es la calidad del servicio en el transporte urbano en diversos lugares del mundo. Se observa que en Asia, Japón el servicio de transporte urbano es uno de los más desarrollados en el mundo; igual que en Europa se creó el proyecto European Bus System of Future (EBSF) es un sistema que favorece a la creación de sinergias, innovación en la tecnología en el servicio de transporte urbano, presentando una igual similitud. En España este sector, es financiado por el gobierno por medio de un modelo tarifario, a diferencia de América Latina, la calidad del servicio en transporte urbano no ha prosperado, por la misma realidad de la falta de implementación de políticas por parte de los gobiernos, la infraestructura de vías, el incremento rápido de la población, la urbanización y el transporte informal son los grandes problemas en las zonas urbanas, causantes de congestión, contaminación y accidentes. En Perú aproximadamente un 79% de la población vive en zonas urbanas y en los últimos 10 años el número de automóviles aumentado en un 63%, causando una mayor congestión de vehículos. En conclusión, el estado de arte demuestra que la calidad del servicio en el transporte urbano mejora la calidad de vida de los usuarios, trae desarrollo a las demás empresas, por último crece la economía del país.

**Palabras clave:** Calidad; servicio; empresas de transporte; transporte urbano; público.

### Abstract

The objective of this research was to analyze the quality of the service in urban transport in different parts of the world. It is observed that in Asia, Japan the urban transport service is one of the most developed in the world; As in Europe, the European Bus System of Future (EBSF) project was created, it is a system that favors the creation of synergies, innovation in technology in the urban transport service, presenting the same similarity. In Spain this sector is financed by the government through a tariff model, unlike in Latin America, the quality of service in urban transport has not prospered, due to the very reality of the lack of implementation of policies by governments, road infrastructure, rapid population growth, urbanization and informal transportation are the major problems in urban areas, causing congestion, pollution and accidents. In Peru, approximately 79% of the population lives in urban areas and in the last 10 years the number of automobiles increased by 63%, causing greater vehicle congestion. In conclusion, the state of the art shows that the quality of service in urban transport improves the quality of life of users, brings development to other companies, and finally the country's economy grows.

---

<sup>1</sup> Autor de correspondencia: Luz Edita Becerra Escobar, Ladys Jetrudis Durand Tanta, Eber huaman Tocas

Kmaaa .19aacarretera central, Ñaña, Lima

Tel: 000 000 000

E.mail: [lebe.edith.0607@gmail.com](mailto:lebe.edith.0607@gmail.com), [ladysdurand@upeu.edu.pe](mailto:ladysdurand@upeu.edu.pe), [eberhuaman@upeu.edu.pe](mailto:eberhuaman@upeu.edu.pe)

**Keywords:** Quality; service; transportation companies; urban transport; public.

---

## 1. Introducción

En la actualidad el servicio de transporte público urbano el mundo se ha convertido en uno de los puntos más controvertidos, debido al crecimiento de la población y la expansión de las zonas urbanas, siendo que la mayor parte de la población utiliza el transporte público para ir a realizar sus actividades cotidianas. En tanto que los organismos de control buscan una solución por medio de una implementación de un sistema integrado, una buena infraestructura vial y movilidad sostenible. Para que el cumplimiento y desarrollo del servicio de transporte urbano sea mejor, es necesario mejorar la calidad de servicio del transporte público, para ello existen normas, estudios y modelos que permiten hacer un análisis de calidad orientado en los criterios de calidad de servicio, priorizando a los usuario como ente principal en la prestación del servicio (Pérez, Aguilar, y Leonel, 2018).

La idea principal del tema es hacer un análisis sobre la calidad de servicio en el contexto del transporte público urbano y conocer cuál es su impacto en diferentes países del mundo. Asimismo los estudios a nivel mundial y local expresan como es la calidad de servicio en el transporte urbano en otros países (Villaruel, 2018). En este sentido Arellano (2017) enfatiza que una organización que brinda un buen servicio de calidad asegura su permanencia ante sus rivales porque fideliza a sus usuarios, también se protege de las fuerzas competitivas, Los detalles de las ventajas competitivas son: La elaboración del producto de alta calidad, conceder un servicio superior a los rivales, obtener mínimos costos que los competidores, estar mejor ubicado tener una mejor infraestructura, crear un producto que tenga ventaja sobre las marcas de la competencia. Por lo que hay muchos errores que corregir en el servicio que se ofrece, para esto es necesario ver desde los aspectos teóricos, estudios respecto a la calidad de servicio dentro sector del transporte público.

Celi (2018) hizo un estudio sobre la calidad del servicio del Transporte Público urbano a nivel mundial, mediante el análisis de indicadores esenciales de la movilidad, En donde se pudo notar, en muchas ciudades la gran congestión vehicular, contaminación ambiental, retrasos en el transporte público, niveles bajos en la calidad del servicio, los gobiernos encargados promueven planes de movilidad sostenible a largo plazo, tomando en cuenta todos estos problemas se hace necesarios estos tipos de análisis basados en indicadores básicos del transporte para optar por una solución. En Londres la capital de Inglaterra se hizo un estudio de análisis sobre la calidad de servicio del transporte urbano en modalidad autobús en donde los aspectos más resaltantes en el resultado es la velocidad de 21.90 km/h, en los planes de movilidad se conoce como velocidades optimas, 25 km/h en los Buses de Tránsito Rápido, en cambio en el autobús urbano, la velocidad optima debería ser de 16 a 18 km/h. En base a estas velocidades el indicador de la distancia medida respetada del viaje, al igual que en la área Metropolitana de Barcelona el tiempo de velocidad es de 33.45 minutos. La calidad del servicio del transporte público urbano está asociada al tiempo entre el paso de un bus al otro (Celi, 2018).

Asimismo en el país de México, ciudad de Monterrey, se realizó un estudio sobre la Calidad de servicio de transporte urbano. En donde se analizó el sistema de tránsito, tomando el punto de partida las costumbres más antiguas de la ciudad hasta lo actual. De modo que se conoció quienes eran dueños del transporte, las rutas, el número de gente que transportaban, la distribución de rutas y el manejo del tránsito en la ciudad, la calidad del servicio, para tener la respuesta se utilizó como instrumento las encuestas aplicado en el momento que el usuario utiliza la movilidad. Los resultados fueron desagradables, porque que la mayoría de encuestados revelaron que el servicio prestado carecía de un buen trato al usuario, igualmente se conoció el índice de insatisfacción de los usuarios. De la misma forma los servicios de transporte urbanos en México en la actualidad constan de diferentes medios que son las movilidades que transportan la mayor parte de la población, su servicio todavía es ineficiente y de mala calidad (Pérez et al., 2018).

En país de Costa Rica, en la universidad de Rodrigo Facio se llevó a cabo un estudio sobre la calidad del servicio en moviidades autobús para estudiantes, por la razón que la tercera parte de viajes al centro académico se realizan a través de este medio; esto implica que más de 10 mil personas por día utilizan este servicio en todas las sedes a nivel nacional, siendo que la información de la calidad de servicio del sistema de transporte público urbano es importante para planes futuros de la universidad. Dentro de los objetivos está, ofrecer un transporte público competente que sea capaz de atraer nuevos usuarios, eso se lograría implantando ambientes agradables y saludables. En conclusión se identificaron los aspectos negativos que más aquejan a los usuarios, también encontraron posibles nuevas rutas y una lista de sugerencias para mejorar la calidad de servicio, de acuerdo a los puntos de vista dada por los usuarios (Chaves et al., 2016).

En Nicaragua, ciudad de Estelí se desarrolló un estudio de evaluación de la calidad del servicio en el transporte urbano, el objetivo fue conocer la satisfacción de los usuarios. En donde se logró conocer que el servicio presentaba serias deficiencias para los usuarios. La calidad física de los buces, la falta de higiene, el deterioro de los asientos, puertas abiertas, exceso de pasajeros, violencia hasta tratos inadecuados, como herramientas de evaluación se usaron encuestas y entrevistas, en base a la baja calidad del servicio de transporte urbano incidente en la satisfacción del usuario, además de estas realidades, existe otras debilidades mostradas en la vulnerabilidad del usuario, la falta de supervisión por las autoridades. En conclusión los resultados del estudio revelan que a pesar ciertas deficiencias del servicio, existe un margen de aceptación de los usuarios cuando se hace comparación a otras de ciudades del país, Estelí cuenta con un mejor servicio (Benavidez et al., 2017).

En este mismo contexto se hizo un estudio en Ecuador provincia de Pastaza, sobre la calidad de servicio y la mejora continua del transporte público urbano, siendo el principal objetivo analizar la calidad de servicio basado en ocho criterios de calidad y luego presentar una propuesta de mejora continua. Como herramienta de recolección de información se utilizó la encuesta, y luego se procesó estadísticamente los elementos principales de la calidad. En donde logro obtener como repuesta, la insatisfacción de los pasajeros y la falta de conocimiento de las señales del tránsito entre otros, casos semejantes como estos están presentes en muchos países en especial los países de America Latina, que no cuentan con una calidad de servicio que los usuarios esperan recibir (Villarroel, 2018). Semejante a este caso en el mismo país Provincia de Esmeralda también se realizó un estudio sobre la calidad del servicio en el trasporte urbano. Para conocer la situación se hizo un recuento desde cuando apareció el transporte urbano en esa ciudad, teniendo conocimiento que el servicio de transporte de buses inicia el año 1957, hasta hoy la población se ha incrementado aceleradamente. Para conocer la realidad sobre la calidad en el servicio de transporte urbano, se recabo información por medias encuestas, cuyo objetivo fue conocer la calidad de servicio. En conclusión se evidencio un alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios. El mal trato por choferes y cobradores 95,82%, limpieza y comodidad en los buses 79,61%, y costo del servicio 73,22% (Morán, 2016).

En Colombia provincia de Tunja se realizó un estudio de la calidad de servicio del transporte urbano, tuvo como propósito el aseguramiento de la movilidad, reducir la contaminación atmosférica y lograr el bienestar para sus habitantes, en esta propuesta el servicio de transporte público urbano logra tener mayor importancia, por su calidad adecuada a los usuarios. Por lo tanto en el desarrollo del estudio se tomó en cuenta los antecedentes, las perspectivas existentes sobre la calidad del servicio en las empresas del transporte público urbano, los resultados dicen referente a la calidad de servicio de ciertas empresas que prestan servicios en las ciudades de Colombia, se muestra una contemplación en las deficiencias por los mismos usuarios que utilizan el transporte, la calidad de servicio que brinda las empresas de transporte, la administración, y sus políticas de atención al cliente (Sánchez Abril; Héctor Mauricio, 2012).

Lo mismo sucedió en Perú ciudad de Lima, también se realizó un estudio sobre, el análisis y propuesta de mejora de la calidad en el servicio de transporte urbano. En donde se vio reflejado que el servicio de transporte urbano es baja y de pésima calidad, su tendencia a empeorar es, por la falta de atención del Sector Público y el aumento progresivo de los usuarios, la falta de interés de los ofrecen del servicio. La prioridad para los estudiantes universitarios del “pasaje universitario” que es el 50% de

un pasaje entre un adulto que debería otorgar los sistemas de transporte, estado y/o empresas privadas. Las causas de la mala calidad es la falta de capacitación de propietarios, chóferes y cobradores para la buena atención al usuario. Para crear una cultura responsable en la sociedad se necesita hacer un esfuerzo de un trabajo integrado (Centeno et al., 2018).

El presente estado de arte es importante desde sus expectativas teóricas al ser analizadas desde la base científica la calidad de servicio del transporte urbano, el transporte más utilizado en el mundo su uso es por diferentes motivos promueve el desarrollo comercial, industrial favorece a los empresarios, amas de casa, estudiantes empleados que necesitan trasladarse de manera continua para cumplir con sus labores, desde esta importante realidad se puede observar, si el servicio es de buena calidad o de mala calidad. Por lo general debido incremento de la población urbana en América Latina la calidad del servicio en el transporte urbano es pésima, a diferencia de los países de Asia y Europa que tienen modelos de aplicación, políticas desde el mismo gobierno para un servicio de calidad. Asimismo, con la metodología inductiva y analítica se puede contribuir a un cambio en el servicio de transporte urbano. De la misma forma, se podrá tomar las decisiones en los modelos y políticas de otros que han mejorado la calidad de servicio, para tener clientes satisfechos.

Las principales estrategias de estudio realizadas de este segmento pueden ser utilizadas por profesionales, emprendedores de negocios y fortalecer sus dinámicas de propuestas en el sector de su desempeño generando desarrollo en sus capacidades tanto personal como profesional proporcionándoles alternativas de solución y eficiencia en el ámbito de la carrera empresarial. De la misma manera es útil para el sector educativo fortalece los conocimientos del docente y ver desde este punto de vista el impacto que genera la calidad de servicio en el sector del transporte urbano, el uso de los elementos de la calidad de servicio puede transformar la actitud vida de las personas, mejora la sociedad, fortalece el establecimiento de la empresa frente a la competencia, prospera la economía del país. En este contexto se tiene como principal objetivo del presente estudio de investigación, analizar cómo es la calidad del servicio en el transporte urbano.

## **2. Revisión teórica**

### **2.1 Historia de la calidad**

Hay importantes definiciones desde la época de las civilizaciones alegando que la calidad estaba centrada en un trabajo bien hecho, se encuentran prácticas en el código de Hammurabi de los Babilonios en el año 2150 a. C, en donde las construcciones tenían que presentar garantías de seguridad, por si aconteciera algún derrumbe y el dueño moría se condenaba a muerte al albañil. Lo mismo pasaba con fenicios, se cortaban la mano a quien creaba un producto defectuoso, se aceptaba o rechazaba los productos (Ancasi y Romero, 2018). Por el siglo XIII existieron los aprendices y los gremios, los artesanos se convirtieron en instructores e inspectores, porque conocían bien su trabajo, sus productos y clientes, en tanto que se esforzaban por la calidad en que hacían, a este proceso se le llamó control de calidad del operario. En estos parámetros de cuidado la calidad comenzó florecer en un pequeño local, para luego alcanzar a la población mundial que es exigente cada vez más recibir o hacer productos de calidad (Ancasi y Romero, 2018).

Prontamente el sistema industrial moderno surgió a fines del siglo XIX en los Estados Unidos de Norte América, por Frederick Taylor el pionero de la Administración Científica; eliminó la responsabilidad de la planificación del trabajo en los trabajadores y capataces, lo puso a cargo de los ingenieros industriales, y se conoce como inspector del control de calidad. Durante el siglo XX Henry Ford introdujo la elaboración de Ford Motor Company la línea de ensamblaje, en que las operaciones complejas y sencillas quedaron divididas, dando como resultado productos de alta tecnología a bajo costo, en estos procesos de inspección se separó los productos aceptables y los no aceptables. En ese entonces la calidad era responsabilidad del departamento de fabricación (Ancasi, Romero y Mendoza, 2018). Los avances continuaron en 1924 el matemático Walter Shewhart introdujo el Control De La Calidad Estadístico, es un método de proporción para controlar la economía calidad de producción en

masa. Shewhart se enfocó en los aspectos del control de la calidad. Si bien su interés eran los métodos estadísticos, de igual forma estaban muy consciente los principios de la ciencia de la administración y su comportamiento, él fue la primera persona de transmitir los aspectos filosóficos de la calidad (Ancasi y Romero, 2018).

Igualmente en 1946 se instituyó la ASQC (American Society for Quality Control) George Edwards, dijo: La calidad va a través de un papel cada vez más importante junto a la competencia en los costos y precios, toda compañía que presente fallas en algún arreglo que asegure el control efectivo de calidad se verá forzado, de verse frente a frente con la competencia y no podrá salir triunfante. Durante los años 1960 y 1970, Armand V. Feigenbaum fue quien fijó los principios básicos del control de la calidad total (Total Quality Control, TQC): Siendo que el control de calidad está en todo los procesos desde el diseño del producto hasta la venta (Ancasi y Romero, 2018). Actualmente las normas ISO que es avalada por la Organización Internacional para la Estandarización (por sus siglas en Inglés: International Standardization Organization), es una confederación de todo el mundo de cuerpos nacionales colegiados de normalización, designados cuerpos de países miembros de la ISO que está conformando 75 países, el propósito es preparar y establecer los estándares internacionales de normalización técnicamente estudiadas (Palma et al., 2018).

## **2.2 Conceptos sobre la calidad de servicio**

Jemes, Romero, Labajos y Morales (2019) precisan que la calidad de servicio inició en el mundo de las empresas. Sin embargo en la era actual, la calidad de servicio ha calado en diversas áreas de control desde reducir costes o evaluar rendimiento, hasta los investigadores especializados de distintas líneas lo han utilizado, la calidad del servicio se relaciona en la satisfacción cliente de la empresa que ofrece un producto o servicio. Medir la calidad de servicio es un trabajo complicado; sobre todo cuando es en cada uno de sus dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Al mismo tiempo la satisfacción del cliente tiene que ser demostrado para saber si se logró conseguir la calidad del servicio, estudios consideran la calidad del servicio como antecedentes de la satisfacción, tomando medidas en las percepciones del cliente (Alcántara et al., 2015). Al respecto Ancasi y Romero (2018) mencionan que la calidad de servicio se aplica a niveles óptimos del desempeño en efecto a los objetivos, las empresas deben contar con la seguridad al tener que elaborar sus productos o brindar servicios que cumplan en las expectativas del cliente. A inicios la calidad estaba solo dirigido a los productos, sin duda con el paso del tiempo se aplicó a los servicios, por ser de carácter intangible, esto, ha despertado enormes desafíos a las empresas de este rubro, de cobrar esfuerzo cada día por medir la percepción y el grado de satisfacción en sus clientes. En relación a las implicaciones anteriores sobre calidad de servicio los directivos de la empresas deben tener una constante vigilancia en sus operaciones, elaboración de productos para presentar productos o servicios sin defecto, que el cliente tenga la satisfacción y decida ser un consumidor permanente.

En este propósito, Guatzozón, Canto y Pereira (2018) especifican que la calidad en el servicio debe ser el hábito practicado por una empresa para que se descubra las necesidades y expectativas del consumidor y ofrecerles, un servicio de calidad, apropiado, apreciable, confiable, oportuno, ágil y flexible de modo que el cliente se sienta entendido y comprendido. Dentro de este contexto se encuentran la eficiencia y la eficacia que asegura la estabilidad de la empresa en sus ventajas competitivas y fortaleciendo la fidelidad de los clientes. En esta misma situación la calidad del servicio en su evolución se ha convertido importante, por el hecho que la economía a nivel mundial se ha tornado en una economía de servicios y ser el sector con más participación en generar empleo que da vida a la economía. En relación al caso la calidad de servicio representa la parte más importante de toda la actividad, es decir, todo lo que se produce, se consume y se exporta, está en la actividad en que las organizaciones participan (Guatzozón et al., 2020), en tanto que Rubio (2014) resalta la calidad del servicio dinamiza la economía al producir grandes revoluciones en las organizaciones, despierta el consumo masivo, colocando a disposición de los consumidores productos y servicios en las formas de variedades como en las marcas, las instalaciones, comodidades y precios, que sin duda hasta han mejorado la vida de las personas. Entonces se podría decir que la calidad el servicio consiste en estar atentos en los grandes

cambio la innovación porque estos atributos son los que convierten el dinamismo en la organización, el reto de lograrlo es preguntar y escuchar, investigar, porque el buen servicio de calidad no es conformidad (Rubio, 2014).

Orgambídez & Almeida (2015) describen la calidad del servicio que es ofrecido por los ejecutivos a través del contacto puede ser clasificada de dos formas: calidad relacional y calidad funcional. En tanto que la calidad relacional se refiere a la empatía es decir la parte afectiva de la relación del cliente y el empleado, mientras que calidad funcional tiene que ver con eficiencia del trato y del servicio que recibe. Del mismo modo la calidad del servicio, en la satisfacción puede generar una influencia sobre la lealtad del cliente. Igualmente la calidad en la satisfacción del cliente, se pueden mejorar con la gestión del rendimiento en los atributos del servicio; al parecer no todos los atributos desempeñan la misma función, es importante primero descubrir el impacto de su desempeño. La satisfacción del cliente se ha convirtiendo en los objetivos más esenciales para toda empresa que va en busca de una relación a largo plazo con el cliente, es la prioridad para toda organización (Mejías et al., 2018).

### 2.3 Principales dimensiones de la calidad de servicio

Variable	Dimensiones
<b>Calidad de servicio</b>	- Elementos tangibles
	- Fiabilidad
	- Capacidad de respuesta
	- Seguridad
	- Empatía

(Prieto & Hernández, 2014)

**Elementos tangibles:** La tangibilidad es la referencia de los aspectos exteriores de las instalaciones físicas, entre estos están los equipos que se utilizan en la prestación del servicio, de igual manera la apariencia del personal y los materiales que comunican. De otro modo, es lo que el cliente percibe evidencias físicas del servicio. En esta propiedad incluye, la indumentaria del personal de contacto con el cliente, la decoración del local, equipos, presentación de catálogos, entre otros (Prieto & Hernández, 2014). A modo de complemento con respecto a los elementos tangibles Villalba (2013) lo categoriza en la infraestructura “las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal”.

**Fiabilidad:** Son las habilidades utilizadas cuando presta el servicio ofrecido de forma metódica y fiable. En este caso, que el servicio se preste bien desde el inicio, que la organización cumpla con lo que prometió, es exactitud en la facturación, entre otros. El servicio del atributo es el más considerado por parte de los clientes, al reflejarse como el más determinante en la percepción que se haga en la calidad del servicio (Prieto & Hernández, 2014). A modo de resumen Villalba (2013), la fiabilidad es “una habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa”.

**Capacidad de respuesta :** Según el autor Villalba (2013) la capacidad de respuesta es, “la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio”. Prieto (2014) lo denomina como la disposición ágil, habilidosa del empleado para prestar atención a los clientes y ofrecer un servicio rápido, adecuado y agradable. Los clientes se muestran cada vez más exigentes, quieren ser atendidos sin ninguna demora. Este comportamiento se manifiesta en el lapso de tiempo de espera para recibir la atención, así como en la flexibilidad y la capacidad para la adecuación y personalización del servicio de acuerdo a las necesidades.

**Seguridad:** de acuerdo Villalba (2013) la variable seguridad es, “el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad”. Dentro de esta teoría se denomina capacidad o grado de conocimientos necesarios que tiene el empleado para prestar un servicio, en relación a su labor, en resolver inquietudes, reclamos y quejas, con la atención adecuada, del respeto y amabilidad a los clientes. De mismo modo con la organización debe transmitir honestidad, veracidad, credibilidad y confianza ante todos (Prieto & Hernández, 2014), también para Salazar & Cabrera (2016)

la dimencion seguridad es “Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente”.

Empatía: Es la atencion individualizada en la prestacion de un servicio, mateniendo el contacto entre cliente y organización; con un lenguaje fácil y entendible, en relacion al servicio, el costo, los cambios que se presenten y las alternativas de solución cuando sexistan problemas, de manera que la comunicacion con el clinte se una virtud en lo que se refiere, la cortesía, amabilidad, respeto entre otros (Prieto & Hernández, 2014), al igual que Villalba (2013) tiene el mismo parecer sobre la dimencion empatia afirmando asi “el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes”.

## **2.4 Calidad del servicio en el transporte urbano**

Según Sánchez (2012) el servicio de transporte público urbano surge en la necesidad del desplazamiento a las distintas zonas de las ciudades, a su vez, por el incremento de la población, el avance del desarrollo económico. Se inició en Paris en el año 1620 por Nicolás Sauvage quien organizo un sistema de carrozas y carruajes tirados por caballos para alquilar como medio de trasporte. En 1662 Blaise Pasca reorganizo el transporte público urbano con la finalidad de establecerlo elaboro un itinerario fijo y una tarifa única. Este sistema de organización prospero solo 15 años luego presento muchos problemas al incrementase la tarifa y prohibir el servicio a la gente con menos recursos económicos, finalmente el servicio fue suspendido. Luego en 1791 se inició en Londres con el sistema parecido al anterior. En 1820 el sistema del servicio regresó a París, solo que ahora la capacidad de la carroza era de 14 pasajeros. Nueva York por el año 1829 contaba con 12 vehículos, el sistema de servicio presentaba parecidos comunes de aquella época. En 1832, surgió carro tranvía que también era tirado por los caballos (Sánchez Abril; Héctor Mauricio, 2012), en este contexto surgió el servicio de transporte urbano presentando muchas deficiencias, como es el caso hasta hoy en día.

De acuerdo a estas necesidades que presentan Ibarra, Romero y Predes (2017) especifican que medir la calidad del servicio en el transporte urbano es un asunto muy necesario, en base a las percepciones de los clientes que presentan cada día, al exigir que el servicio sea de calidad que impacte en la satisfacción del usuario, además señala que la satisfacción intrínseca se relaciona con la calidad percibida en el servicio. En este sentido Villarroel (2018) dice que la calidad “es un modelo de distribución en el que las principales necesidades se satisfacen en una interfaz y son ofrecidos por un proveedor de servicios.” Por lo tanto la falta de calidad en servicio del transporte urbano trae resultados negativos para la calidad de vida en las personas, como también pérdidas económicas para las empresas, por lo que es importante desarrollar e implementar nuevas políticas como en los países asiáticos y europeos. Por su parte Gutiérrez, (2013) indica que si en el transporte público urbano no se promueven reformas para ser un servicio de alta calidad, de categoría mundial, disponible para todas las personas sin distinción entre pobres y ricos, no se logrará detener al avance del transporte informal o carro privado. Seguiremos siendo afectados por el daño que ocasiona la motorización en la salud, la calidad de vida familiar, la sociedad y competitividad. Esto solo puede ser posible formando alianzas con la amplia población más interesada en la modernización, es decir, en un servicio multimodal de alta calidad el costo sería de 100 billones de dólares solo para América Latina (Gutiérrez, 2013).

Desde el ámbito siguiente Villarroel (2018) considera que el servicio de transporte urbano un elemento fundamental para el desarrollo de todas las ciudades de América Latina y todo el mundo, pero la realidad problemática es que la mayor parte de las ciudades no cuenta con un planeamiento bien estructurado en ciertas zona, esto es lo que producido problemas en las construcción de edificios mal ubicados y las redes de saneamiento. Siendo que Latinoamérica es la más urbanizada en el mundo, estos problemas impiden que la prestación del servicio del transporte urbano sea de calidad. Del mismo modo sintetiza que el servicio de transportes urbano de cálida, es como una industria básica en el desarrollo de los países, para lograrlo es importante contar con un sistema de orden, transparencia, adecuado, rápido y de ambiente cómodo para trasladar. Estos sistemas producen la ventaja económica en el servicio del transporte urbano, beneficia a la comunidad, mejoran las condiciones para el tránsito con mejores

vías. De acuerdo a un informe del Banco Mundial en donde se analizó el servicio de los BRT en las ciudades de Bogotá en Colombia y Ahmedabad en la India, dice que la mejora en las zonas urbanas se da por la reacción del mercado, después que los BRT se implementaron. (Villarroel, 2018). Todo esto indica que la calidad del servicio del transporte produce el desarrollo en el país.

En el afán de encontrar una solución para que el transporte sea mejorado, diferentes organismos como la Unión Europea han logrado imponer normas sobre calidad del servicio. Flores y Granja, (2017) dan un detalle de la aprobación de las normas, el 2002 aprobaron UNEEN 13816:2002 Transporte, norma, de conciliación de necesidades y expectativas. La norma ISO 9004.2, se aplica al transporte público de servicio de pasajeros. Dichas normas hacen el análisis sobre la calidad del servicio en el transporte público. De modo que las normas protegen los derechos tanto de los usuarios como los de los prestadores servicio de la misma forma los autores Ibarra, Romero y Paredes (2017) especifican que, la calidad del servicio no solo es un concepto en los sistemas de transporte público urbano es algo que incluye un complemento en los valores, referentes a la seguridad y comodidad en el interior del vehículo, el manejo de los tiempos durante el trayecto, la relación en la conveniencia y calidad de la infraestructura que presenta el servicio. Asimismo aseguran que la eficiencia en el servicio de transporte también está en limpieza, rapidez y la buena atención son los principales elementos en un servicio de calidad. El propósito de la norma europea EN13816 (ECS, 2002, es una fortaleza en el ambiente de la calidad de servicio. Considerando como prioridad la calidad deseada del cliente y proveedor al igual que las buenas prácticas de la organización, restricciones en el presupuesto y técnicas. Como punto culminante calidad del servicio entregado y calidad recibida (Gutiérrez, 2013).

Por otro lado Gutiérrez (2013) comenta que el financiamiento es una alternativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte urbano, siendo que los agente financieros están presentes y dispuestos a invertir en el sector real. Lo difícil es como hacer para que dichos proyectos sean viables, si en América Latina no hay un derecho amparado por la constitución para destinar los recursos del estado al sector del transporte urbano, no es un derecho social como es el caso de otros países. Si el estado financiaría el transporte urbano la realidad sería diferente. Según la información de la Asociación de Empresas Gestoras de los Transporte Urbanos Colectivos (ATUC) en España este sector, es financiado por el gobierno por medio de un modelo tarifario en base a los costos teóricos con un *benchmarking* de costos históricos de las ciudades con buenas prácticas, en la alternativa de tarifa debe reflejar la elasticidad de la demanda en función a la calidad de la oferta, también se puede crear criterios equitativos para dar subsidios cruzados a los usuarios, pero en preferencia es dar subsidios directos en transparencia a las poblaciones que tienen necesidades. Lo mismo ocurre en Alemania el Reino Unido. Hay diversos incentivos para el servicio de transporte urbano entre esto están: los bonos y vales mensuales (Gutiérrez, 2013).

El servicio de transporte urbano de acuerdo a la organización de industria en Europa presenta una igual similitud. Una entidad pública es la encargada de controlar la provisión de los servicios del transporte público, estas iniciativas fueron implementadas desde el año 2002 como una norma y está dirigida a todas las ciudades que conforman la Unión Europea, las que unánimemente estuvieron dispuestas a implementar las políticas y estrategias, con el propósito de tener un servicio de transporte sostenible y de esa manera fomentar el cambio de comportamientos y actitudes en los ciudadanos a fin de lograr ser un modelo para diferentes medios de transporte. En este proyecto de cambio participan más de sesenta ciudades y está cofinanciado por el organismo de la Unión Europea (Celi, 2018). Por otra parte que decir del servicio de transporte urbano japonés es uno de los más desarrollados del mundo, consta de un sistema moderno. La mayor parte de un aproximado de 20 millones de personas que trabajan en Tokio y sus alrededores utilizan el transporte entre una a cuatro horas. Japón es un extraordinario ejemplo porque ha democratizado el transporte público. Entrega servicios de conexión al interior y grandes espacios urbanos por medio trenes rápidos de nivel local exprés, inclusive, hay ciudades que cuentan con moderno tren bala (Shinkansen), además existen otras opciones en vial subterráneo, con el servicio del metro, mixtas, el monorriel, y autobuses (Celi, 2018).

En contraste al servicio de transporte público urbano de América Latina y Criebe (ALC), según los autores Yañez, Martínez, Mitnik, Scholl y Vazquez (2019) indican que la oferta de alta calidad no

ha prosperado, por la misma realidad de la falta de implantación de políticas de los gobiernos, la infraestructura de vías, el incremento rápido de la población, la urbanización y el transporte informal son los grandes problemas en las zonas urbanas, causantes de congestión, contaminación y accidentes. Dentro de este escenario Gaytan (2019), menciona la realidad del servicio de transporte urbano en el Perú, aproximadamente un 79% de la población vive en zonas urbanas. Estas cifras según Instituto Nacional de Estadística y Tecnología de la Información (INEI) puede aumentar en un 6% para el 2025. Este crecimiento crearía una mayor demanda en la infraestructura del transporte, se calcula que habrá mayor congestión. Siendo que en el Perú el número de automóviles aumentado en un 63% en tan solo 10 años, la mayor concentración de los vehículos circula en las ciudades convirtiéndose en un gran problema sector transportes. Por lo tanto la calidad de servicio en el sector del transporte urbano en América Latina todavía sigue siendo gran desafío para los empresarios del transporte y gobiernos.

### 3. Conclusiones

En el marco del análisis teórico sobre el tema de estudio demuestran que el servicio del transporte urbano surge en la necesidad del desplazamiento, esto se debe al aumento de la población y la expansión de las grandes ciudades, este crecimiento ha generado la necesidad de trasladarse de un lugar otro la que ocasionó la creación de los primeros medios de transporte en la ciudad de Paris en el año 1620 que consistía en carrozas tirados por caballos, que desde luego comenzó su expansión a distintos países como: Reino Unido a la ciudad de Londres en 1791 contaba con vehículos de 14 pasajero, Estados Unidos ciudad de Nueva York en 1829 que contaba con 12 vehículos, en 1832 surge el carro tranvía el más moderno de aquella época. En este contexto aparece el deseo por mejorar el servicio, el precio del pasaje, el tiempo de recorrido de la movilidad y otros. Como un ejempló tenemos este caso de la ciudad de Paris donde se inició el servicio de transporte en esa misma época. En 1620 Nicolás Sauvage establece caballerizas para alquilar carros. En 1662 Blaise Pascal intento mejorar este sistema estableciendo un transporte público urbano con un itinerario fijo y tarifa única, este modelo de sistema no tuvo éxito su duración fue solo 15 años, la tarifa aumento, se prohibió el servicio a la gente de poca economía, Finalmente el servicio quedo suspendido como lo menciona Sánchez Mauricio, en este caso se encuentra el primer intento por mejorar la calidad del servicio el cual no prospero.

El tema de la calidad del servicio en el transporte urbano se ha convertido en una enorme necesidad, por el mismo impacto del crecimiento de la población, el aumento constante del número de vehículos en el área urbana, refiriendo en el caso. Estudios revelan la realidad del servicio de transporte de estos tres países sudamericanos. Bolivia, el transporte público el 57% involucrado en los viajes motorizados. En Chile con el 36.5%, de viajes motorizados. Perú con más índices un 81.0% de viajes motorizados. Estas grandes cantidades de vehículos motorizados han ocasionado la excesiva congestión causando el impedimento en la mejora de la calidad del servicio del transporte público trayendo resultados negativos, afectando la calidad de vida de las personas, la contaminación ambiental y economía. Como se menciona el servicio de transporte público urbano en América Latina no es de buena calidad presenta deficiencias tanto en la infraestructura de vías, lo mismo en los vehículos, presentan asientos deteriorados, olores desagradables al interior, mal trato de cobradores y conductores, entre otros como lo indican Gaytán y Gutiérrez, de lograrlo el cambio solo será posibles cuando existan fuertes compromisos de una amplia población en unidad con los gobiernos que estén realmente interesada en la reforma de un sistema de servicio moderno multimodal de calidad

Por otro lado una de las alternativas para mejorar la calidad en los servicios del transporte urbano seria la financiación por parte del gobierno o por algún agente financiero indicaciones de algunos expertos, lo difícil es que, en América Latina no existe una ley que este amparado en la constitución para destinar recursos del estado al sector del transporte urbano a diferencia de los países europeos que si los tienen según el informe de Asociación de Empresas Gestoras de los Transporte Urbanos Colectivas (ATUC) en España este sector, es financiado por el gobierno por medio de un modelo tarifario, lo mismo sucede en los demás países de Europa han creado el proyecto European Bus System of Future (EBSF) este proyecto favorece a la creación de sinergias, innovación en la tecnología del sistema del servicio de transporte público. Además como se puede ver en las experiencias de 8 ciudades adaptables, que han puesto la planeación urbana por delante en la mejor infraestructura de formas compactas, el uso mixto

del suelo y espacios libres para caminantes, estructura eficientemente integrada al transporte público urbano, de alta calidad que ayuda a concretar el mejor servicio. Dentro de estas ciudades están: Hong Kong, Copenhague, Estocolmo, Seúl, Singapur Tokio, Washington y Curitiba. En cuanto a la estructura de movilidad los metros han demostrado que tienen los estándares de más alta calidad en el transporte público, luego están de los BRT y BHLS (*Bus of High Level of Service*) un sistema de buces de alta capacidad en superficies, presenta ventajas de flexibilidad, es rápido y menores costos.

Finalmente los estudios de Yañez, Martínez, Mitnik, Scholl y Vazquez (2019) demuestran que en Europa y Asia el servicio de transporte urbano ha mejorado debido a la organización desde los mismos gobiernos. En este sentido, hay una entidad pública encargada de controlar atreves de las normas que aprobaron UNEEN 13816:2002. En cambio en America Latina y el Caribe la calidad del sevio en el transporte urbano no ha mejorado, por la fala de políticas desde los gobiernos, la infrestuara de vias, el incremento de la poblacion, el transporte informal entre otros. En relacion al tema Peru su poblacion el 79% vive en las zonas urbanas, y a la misma vez el numero de automoviles ha ido en aumneto en un 63%, enlos ultmos 10 años según el informe del Instituto Nacional de Estadística y Tecnología de la Información) (INEI). De esta manera, se concluye este artículo de investigación resaltando en los modelos teóricos que nos brindan sustento científico de la calidad del servicio en el transporte urbano, es necesario y útil para las empresas que ofrecen este servicio, un aspecto que ayudara en el crecimiento de la economía del país y una sociedad satisfecha.

## Referencias

- Alcantar Enríquez, V. M., Maldonado-Radillo, S. E., & Arcos Vega, J. L. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: desarrollo y validación del instrumento. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(1), 146–160.
- Ancasi Flores Rosemery, J., & Romero Mendoza, C. A. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de l a Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018* (Vol. 2). Norbert Wiener.
- Arellano Díaz, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de Las Ciencias*, 3(3), 72–83.
- Benavidez Vásquez, A. L., Castillo Mendoza, J. E., Zelaya López, L. A., & Castillo Herrera, B. (2017). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano colectivo intramunicipal por los usuarios de la ciudad de Estelí , año 2016 1. *Revista Científica de FAREM*.
- CELI, O. S. F. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Revisa Espacios*, 39 (N°18), 1–15.
- 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*. 79(1), 49–58. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6479994>
- Chaves-Flores, G., & Hernández-Vega, H. N. (2016). Desempeño y calidad de servicio del sistema de autobuses externos de la Universidad de Costa Rica. *Infraestructura Vial*, 17(30), 13–22. <https://doi.org/10.15517/iv.v17i30.21607>
- Flores, córdoba; consuelo, & Granja, B.; M. del carmen. (2017). Anuario de espacios urbanos. In *Editorial división de ciencias y Artes* (Impreso en).
- Gaytan Reyna, K. (2019). Calidad del servicio de transporte urbano basado enpercepciones de los usuarios, Trujillo – 2018. In *Universidad César Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.
- Guatzozón, Maldonado, M., Canto, Esquivel, A. M., & Pereyra, Chan, A. (2020). *Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida , México*. 28, 120–132.
- Guatzozón Maldonado, M., Canto Esquivel, A. M., & Pereyra Chan, A. (2018). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 120–132. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052020000100120>
- Gutiérrez, L. R. (2013). Transporte Público de Calidad y la Movilidad Urbana. *La Movilidad Urbana*, 13.

- Ibarra, M. L. E., Romero, V. N. G., & Paredes, Z. D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario. *Innovaciones de Negocios*, 14(28), 263–286.
- Jemes Campaña, I. C., Romero-Galisteo, R. P., Labajos Manzanares, M. T., & Moreno Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium SSN: 1317-6099 ISSN: SSN: 2477-9725*, 21(40).
- Morán Villafuerte, G. (2016). *Análisis a La Calidad Del Servicio De Transporte Urbano De Buses* (Issue 9) [Universidad Católica de Ecuador]. file:///D:/CITADOS/Moran Villafuerte, Gabriel, 2016.pdf
- Orgambídez-Ramos, A., & Almeida, M. H. de. (2015). Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales. *Tourism & Management Studies*, 11(2), 167–173. <https://doi.org/10.18089/tms.2015.11220>
- Palma, R. J. C., Merizalde, C. K. B., & Flores, F. M. F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Recimundo*, 2(1), 625–644. <https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>
- Pérez Aguilar; Leonel. (2018). Análisis del deber de idoneidad en la calidad del servicio del transporte público urbano en la provincia de Chiclayo [Universidad Señor de Sipán]. In *Anales de la Universidad de Chile* (Vol. 0, Issue 3). <https://doi.org/10.5354/0717-8883.1983.23762>
- Prieto, T. A., & Hernández, C. (2014). *Calidad de servicio como factor de competitividad en los postgrados de las instituciones universitarias públicas. 2009*, 77–99.
- Rubio Guerrero, G. (2014). La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados. *Cuadernos de Administración*, 30(52), 54–64. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236006>
- Salazar Yépez, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>
- Sánchez Abril; Héctor Mauricio. (2012). Las empresas de transporte público colectivo urbano en Colombia y la calidad de su servicio. *Estrategia Organizacional*, 11, 47–54.
- Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto De Vista*, 4(7). <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>
- Villarroel Barreno, G. J. (2018). *Análisis de la calidad de servicio del transporte público urbano y su mejora continua a través de la Norma UNE-EN 13816 en el cantón Pastaza, provincia de Pastaza*. <http://dspace.epoch.edu.ec/handle/123456789/8422?mode=full>
- Yañez-Pagans, P., Martínez, D., Mitnik, O. A., Scholl, L., & Vazquez, A. (2019). Sistemas de transporte urbano en América Latina y el Caribe: Lecciones y retos. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 8, 44. [www.idbinvest.org](http://www.idbinvest.org)



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD\*

RESOLUCIÓN N° 1285-O-2020/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 02 de diciembre de 2020

## VISTO:

El expediente de los (las)/la (del) estudiante(s), de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

## CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la designación del Comité Dictaminador del trabajo de investigación para el grado de bachiller;

Que los(las)/ella estudiante(s), ha(n) concluido el desarrollo del trabajo de investigación, redactado su artículo científico con la opinión favorable de su asesor y solicita la designación del Comité Dictaminador respectivo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 02 de diciembre de 2020, y en aplicación del Estatuto y Reglamento General de Investigación de la Universidad;

## SE RESUELVE:

Designar el Comité Dictaminador encargado de administrar el proceso de dictamen correspondiente al trabajo de investigación, presentada por los(las)/ella estudiante(s), otorgándole un plazo máximo de diez (10) días hábiles, posterior a la fecha de recepción de la presente resolución, para emitir el dictamen respectivo a través de la plataforma oficial

Estudiante	Código	Título	Asesor	Dictaminador
Luz Edira Becerra Escobar	201612974	Calidad de servicio en el transporte urbano: Un estudio de	Mg. Guido Angulo Huapaya Flores	CP. Marcela Segura Zelaya
Luz Evelyn Durand Taca	201520072	arta		
Blas Haruán Torres	201610940			

Regístrese, comuníquese y archívese



**Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez**  
DECANA

cc: - Interesado (s)  
- Comité de Dictaminador



**Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza**  
SECRETARIO ACADÉMICO

Carretera Central Km. 19.5 Ñaña. Telfs. 618-6300, Fax: 618-6339,  
Castilla 3564, Lima 1