

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una empresa
de transporte interprovincial en tiempos de COVID -19, de la ciudad
de Juliaca, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración
y Negocios Internacionales

Por:

Elva Erica Adco Charpa
Mery Elena Mamani Quispe

Asesor:

Mg. Wilson Cruz Mamani

Juliaca, diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Wilson Cruz Mamani, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL EN TIEMPOS DE COVID -19, DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2021”**, constituye la memoria que presentan los Bachilleres **Elva Erica Adco Charpa y Mery Elena Mamani Quispe**, para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 16 días del mes de diciembre del año 2021.



Mg. Wilson Cruz Mamani
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 16 día(s) del mes de diciembre del año 2021, siendo las 04:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del

(de la) presidente(a): Mtro. Julio Samuel Torres Miranda
Martinez el (la) secretario(a): Mtro. Amed Vargas
Choque Pilco y los demás miembros: Mtra. Ruth Gladys
Mamani y el (la) asesor(a) Mtro. Wilson Cruz

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una empresa de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, de la ciudad de Juliaca, 2021.
 del(los) bachiller(es): a) Elva Erica Adco Charpa
 b) Mery Elena Mamani Quispe
 c).....

conducente a la obtención del título profesional de: licenciada en Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. 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:

Bachiller (a): Elva Erica Adco Charpa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

Bachiller (b): Mery Elena Mamani Quispe

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 Presidente/a

 Asesor/a

 Bachiller (a)

 Secretario/a

 Miembro

 Bachiller (b)

 Miembro

 Bachiller (c)

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una empresa de transporte interprovincial en tiempos de COVID -19, de la ciudad de Juliaca, 2021”

Quality of service and satisfaction in an interprovincial transport company in times of COVID-19, in the city of Juliaca, 2021.

Elva Erica Adco Charpa*^a, Mery Elena Mamani Quispe^b

erica_adco_ch@upeu.edu.pe, merye@upeu.edu.pe

Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión Juliaca – Perú

Resumen

La investigación se desarrolla bajo el contexto percibido en la pandemia de la COVID-19, teniendo como objetivo describir la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una empresa de transporte interprovincial de la ciudad de Juliaca. La metodología corresponde a un estudio no experimental, del tipo correlacional; para la recolección de información, se utilizó la técnica de una encuesta, la cual se aplicó a 275 usuarios. Los resultados muestran mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un valor (Sig.) de $p=0,469$ indicando una correlación promedio, lo que significa que existe una relación directa y significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción. Por tanto, se concluye que durante el tiempo de la pandemia hubo cambios bruscos e inesperados, donde las empresas de transporte se vieron obligados a cumplir con los protocolos de bioseguridad que exige el estado peruano; para la reinización de sus actividades operativas; originando a su vez la incapacidad de cumplir con lo establecido, por tanto la gran mayoría de los usuarios percibieron una calidad de servicio regular en cuanto a los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a consecuencia de ello se obtuvo una satisfacción indiferente por parte de los usuarios. Lo que quiere decir que mientras mejor sea la calidad de servicio, mejor será la satisfacción que obtendrán los usuarios.

Palabras clave: COVID-19, Calidad de servicio, Satisfacción del usuario.

Quality of service and satisfaction in an interprovincial transport company in times of COVID-19, in the city of Juliaca, 2021.

Abstract

The research is developed under the context perceived in the COVID-19 pandemic, aiming to describe the relationship between quality of service and user satisfaction in an interprovincial transport company in the city of Juliaca. The methodology corresponds to a non-experimental study, of the correlational type; For the collection of information, the technique of a survey was used, which was applied to 275 users. The results are shown by Spearman's Rho correlation coefficient, with a value (Sig.) Of $p = 0.469$ indicating an average correlation, which means that there is a direct and significant relationship between the variable quality of service and satisfaction. Therefore, it is concluded that during the time of the pandemic there were sudden and unexpected changes, where transport companies were forced to comply with the biosafety protocols required by the Peruvian state; for the restart of its operational activities; originating in turn the inability to comply with the established, therefore

the vast majority of users perceived a regular quality of service in terms of tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, as a result of this a indifferent satisfaction on the part of users. This means that the better the quality of service, the better the satisfaction that users will obtain.

Keywords: COVID-19, Quality of service, User satisfaction.

Introducción

La situación del contexto de la pandemia COVID-19, ha originado la necesidad y obligación de escudriñar con precisión la coyuntura del servicio de transportes interprovinciales. Por consiguiente, se procede a describir los acontecimientos de la pandemia de la siguiente manera: a comienzos del año 2020, la Organización Mundial de la Salud anunció el 11 de marzo el brote de la nueva enfermedad por el coronavirus (COVID-19), caracterizándolo como una pandemia, esto se lleva a cabo debido a la información obtenida de alarmantes niveles de propagación y gravedad rápida del virus. Por tanto la Organización Mundial de la Salud declara en estado de emergencia de salud pública a nivel mundial (OMS, 2020). A información de ello, el gobierno peruano declaró en estado de emergencia, el cual mediante el (Decreto Supremo N°044-2020-PCM, 2020), se paraliza todas las actividades y la inmovilización total, con la finalidad de tomar las medidas preventivas para controlar la propagación del virus. Dentro de las medidas a destacar son: distanciamiento social obligatorio, cierre temporal de establecimientos que generen aglomeraciones (Decreto Supremo N° 008-2020-SA, 2020). Por lo tanto el gobierno suspendió totalmente las actividades del servicio de transporte según lo dicta el Decreto supremo (Suspensión & MTC, 2020), lo cual fue perjudicial para las empresas de transporte ya que es un ingreso que perciben para solventar sus gastos en el hogar.

Que, en ese sentido el gobierno peruano expone y establece procedimientos en relación a lineamientos sectoriales en el servicio de transporte terrestre, el cual se dictó en el mes de julio del año 2020. Se realizó para adecuar las exigencias que demandará el reinicio de actividades de las empresas de transportes interprovinciales, permitiendo garantizar el cumplimiento de las disposiciones dictadas, el cual se declaró con el fin de prevenir contagios y de reducir la propagación de la COVID-19 (Lineamientos & MTC, 2020). Asimismo para dar inicio de las actividades de prestación de servicio a los usuarios, el Ministerio de Transportes y Comunicación dicta los protocolos de bioseguridad para proteger la salud del usuario y del conductor (MTC, 2020).

Además en el sector de transporte interprovincial se ha vivido realidades de preocupación, en donde el gobierno percibió las grandes pérdidas económicas, desempleo de conductores, administradores, gerentes y mantenimiento a nivel nacional, lo que han resultado afectados por la suspensión de actividades originado por la pandemia de la COVID-19, motivo por la cual el gobierno exige la bioseguridad (limpieza de la unidad de transporte) que garanticen la salud de los pasajeros y el aforo de 40% a 50% de los buses, minibús y similares que transportan personas (Revista de la CCL, 2020).

Por consiguiente, la cámara de comercio de Lima hace referente al tema del servicio de transportes interprovinciales durante el tiempo de la pandemia COVID-19 mencionando que se ha vivido realidades en donde el 90% de la flota de buses a nivel nacional ha suspendido sus

operaciones debido a la COVID-19, el cual originó pérdidas económicas para las empresas que operan en este sector (Revista de la CCL, 2020).

El objetivo de la presente investigación es describir si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario durante el tiempo de pandemia de la COVID-19, desarrollando la investigación para una empresa de transportes interprovinciales de la ciudad de Juliaca. A su vez este estudio pretende describir los objetivos específicos, describiendo la relación entre las dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de Calidad de servicio y la variable satisfacción al usuario.

Para el desarrollo de la investigación se toma como referencia otros estudios científicos para tener una base teórica sólida y antecedentes que respalden parte de la investigación, considerando como pilar sus dimensiones de las variables Calidad de servicio y Satisfacción al usuario, cabe resaltar que estos estudios tuvieron resultados positivos en cuanto a una relación significativa entre sus variables, lo que nos contribuyó enormemente a la redacción y utilización de sus instrumentos validados por expertos (Quispe Huayta & Maza Torres, 2018; Seminario Unzueta et al., 2020). La presente investigación aporta información en tiempo real sobre sucesos que surgieron en el tiempo de pandemia en una empresa de transporte interprovincial, puesto que la realidad que vivieron es muy diferente a la de otros sectores. Por tanto, la investigación ya que sirve como antecedente para futuras investigaciones.

La estructura de la investigación esta compuesta por seis ítems: primero la introducción, segundo marco teórico, tercero materiales y métodos, cuarto resultados, quinto discusión de resultados y sexto conclusiones, el cual se desarrolla bajo el contexto de la COVID-19.

Marco Teórico

Calidad de servicio y estudios en tiempos de la COVID-19

La presente investigación se realizada desde un enfoque de pandemia de la COVID-19, donde aborda el impacto causado de esta enfermedad para conocer la calidad de servicio que se le brinda a las personas. Por consiguiente, este estudio define la calidad de servicio, donde da a conocer que es un conjunto de actividades hechas para la satisfacción de una persona, dando el servicio con una buena disposición de entrega para cumplir con sus expectativas (Pizzo, 2013). Por otro lado define como resultados de una evaluación, donde el cliente contrasta sus expectativas a través de su percepción, para ello se considera las dimensiones del modelo Servqual (Vargas-Quñones & Aldana-Vega, 2006). El modelo Servqual está conformado por cinco dimensiones: Elementos tangibles es lo que la persona puede palpar, fiabilidad es el cumplimiento de promesas que hace una empresa, capacidad de respuesta es la disposición inmediata para ayudar al usuario, seguridad es inspirar credibilidad y confianza, por ultimo empatía es la atención personalizada para una persona (Bustamante et al., 2019).

Teniendo en cuenta este estudio, donde da a conocer que la calidad está relacionada directamente en los elementos tangibles y la confiabilidad, pues estos factores son esenciales para contribuir las exigencias del estado peruano en tiempos de pandemia (Gutierrez Aguado et al., 2021), el cual (Garcia, 2019) realiza un análisis de su estudio con la aplicación del modelo Servqual, aplicando sus dimensiones de calidad de servicio. Por otro lado, menciona que para la gestión de una buena calidad de servicio en tiempo de pandemia se tuvo que implementar

procedimientos como: instalaciones adecuadas, personal con sus EPP (equipo de protección personal) y capacitación al personal, para brindar seguridad a usuarios (Roque et al., 2020).

El estudio mencionado, se toma como base para el desarrollo de la presente investigación, donde rescata cinco indicadores para un mejor control de la calidad. A la vez asegura que para mejorar las percepciones de los usuarios, se debe considerar las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía, donde el usuario valora sobre el servicio que recibe (Seminario Unzueta et al., 2020). Otros estudios, argumentan que la calidad esta condicionada por la satisfacción, puesto que dependen una de otra (Moncada Horna et al., 2021; Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016; Soto Espejo & Villena Andrade, 2018).

En el estudio realizado por Vega-Camacho et. al (2017) utilizan el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio, aplicando entrevistas de forma grupal, sólo a 15 usuarios de la empresa de transporte de autobuses, ya que de esta forma se obtendrá un mejor resultado. Por tanto indica en sus resultados que existe una mayor percepción en su dimensión seguridad, dándole un valor significativo e importante para el desarrollo de su investigación (Vega Camacho et al., 2017). Por otro lado, precisa que la calidad de servicio es un indicador importante para medir la satisfacción de los usuarios que viajan en los transportes públicos, donde se halló precios de los pasajes no ayudan a mejorar la calidad del servicio, por tanto considera que la capacidad de respuesta y seguridad son importantes para medir una buena calidad (Grujicic et al., 2014; Montalvo et al., 2020).

Satisfacción del usuario y estudios en tiempos de la COVID-19

La satisfacción de los usuarios bajo el contexto de pandemia de la COVID-19, han afectado severamente al sector de transportes. Según el reporte del Instituto Nacional de Estadística e informática nos muestra el sector de transportes tuvo una reducción de un 24.40% en cuanto a la producción, lo cual fue origen a causa de la pandemia de la COVID-19 puesto que las empresas de transporte producían menor actividad (INEI, 2020).

La presente investigación se desarrolla tomando como base teórica, lo cual se encuentra direccionado directamente en base a la variable Satisfacción y juntamente sus dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción Quispe y Maza, (2018).

En el estudio realizado por Arias-Gonzales & Valdivia-Zegarra (2021), la satisfacción de los clientes es el cumplir las expectativas o la percepción que quiere obtener el cliente, este estudio se realizó en una financiera, el cual mide los niveles de satisfacción del usuario en el tiempo de la COVID-19, sus dimensiones les contribuyó a conocer la complacencia de las expectativas, el requerimiento y el deseo de los usuarios (Arias González & Valdivia Zegarra, 2021). Por otro lado, el estudio considera que satisfacción del usuario es un indicador fundamental ya que permite mejorar falencias y fortalecer las cualidades donde se aplicó el estudio, considerando a su vez la coincidencia de sus dimensiones de la variable satisfacción y calidad de servicio (Febres y Mercado, 2020). El caso de estudio presenta el nivel de satisfacción de usuarios que se percibió en un transporte público de taxis, el cual aplico el modelo de SERVQUAL para medir la calidad de servicio, con el fin de relacionar la precepción del usuario y el nivel de satisfacción, dándole significancia a las dimensiones de satisfacción (Oblitas Vedia, 2019). De igual forma se comprende y se relaciona directamente con satisfacción y calidad (Dos Santos, 2016; Morocho Revollo & Burgos Chavez, 2020), dándole valor para el desarrollo de la presente investigación.

Según Ibarra et. al (2017) en su estudio muestran que la satisfacción al usuario está en función al rendimiento percibido y los niveles de satisfacción el cual concluye que es de suma importancia para la relación de la calidad de servicio y sus dimensiones (Ibarra et al., 2017). Para la obtención de información con respecto a la satisfacción del usuario del servicio de transportes se adecua la investigación de la empresa de autobuses de México, lo cual la substracción de información real tuvieron que enmarcar e identificar dimensiones para conocer con exactitud la percepción de los usuarios en cuanto al servicio que ofrece la empresa de transportes, concluyendo que es vital la dimensión percepción del servicio, las expectativas del usuario y el nivel de satisfacción, por tanto es de valor correlacionar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente (Romero-Torres et al., 2020).

Los estudios realizados explican la relación entre satisfacción y calidad se tuvo que medir estas variables utilizando los elementos de satisfacción de (Kotler & Armstrong, 2008), concluyendo que mientras exista relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción, a mayor calidad mayor es la satisfacción (Arce-Cobeñas & Arana-Rodríguez, 2018; Carrera-Fernández, 2017).

Material y métodos

Esta investigación se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional puesto que se buscará encontrar la relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción; con un diseño no experimental porque no se manipulan las variables, de tipo descriptivo que pretende describir de forma independiente las variables, de corte transversal porque se obtuvo información por única vez.

Se tiene una población de 970 usuarios, una población finita; por consiguiente la muestra probabilística es de 275 usuarios de la empresa de transporte interprovincial, la muestra aplicada es aleatoria simple. Según Hernandez (2018), menciona para hallar la muestra se aplica parte del total de la población o también podemos llamarlo que es un subconjunto que se incluyen a ese grupo determinado por sus características al que nombramos población.

La recolección de datos se realizó de forma presencial, el cual se tomó las medidas debidas según el protocolo de bioseguridad (entrega de encuesta en hojas al usuario), se aplica en el terminal privado de la empresa Servicios Perú S.A.C., además las encuestas fueron aplicadas durante el viaje de los pasajeros de ruta: Juliaca a Chucaripo, con un tiempo de viaje de una hora. Por tanto nos permitió obtener información completa, ya que los usuarios tuvieron el tiempo necesario para marcar sus encuestas.

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

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{970(1.96)^2 x (0.50) x (0.50)}{(0.50)^2 x (970 - 1) + (1.96)^2 x (0.50) x (0.50)}$$

$$n = 275$$

Las variables de este estudio de investigación son: Calidad de servicio y satisfacción del usuario. En esta investigación se utiliza la técnica de la encuesta y se aplicó un cuestionario, el cual está dividida por dos cuadros, el primer cuadro consta de 15 preguntas (calidad de servicio) y el segundo consta de 17 preguntas (satisfacción del usuario), con un total de 32 preguntas; las cuales fueron preguntas cerradas con una escala de liker de 5 puntos la cual está conformada por: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el instrumento validado de (Seminario Unzueta et al., 2020), el cual ayuda a medir la calidad de servicio de los usuarios, a su vez aplica el modelo SERVQUAL; por consiguiente, también se utilizó el instrumento validado del trabajo de investigación de (Quispe Huayta & Maza Torres, 2018), el cual ayuda a medir el nivel de satisfacción de los usuarios, a su vez aplica bajo el criterio de (Kotler & Armstrong, 2008).

Resultado de fiabilidad de la variable calidad de servicio: alfa de cronbach es 0,869 y el resultado de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario: alfa de cronbach es 0,784.

Se recolecta la información para después ser pasada por el procesamiento de datos a través del software SPSS v25 aplicando tablas de doble entrada, tabla de prueba Rho de Spearman, para conocer en que grado de relación se relaciona la variable: Calidad de servicio y satisfacción; tabla de prueba Chi-cuadrado, para calcular si existe relación o no entre la variable: Calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Resultados

Tabla 1

Prueba Chi-cuadrado para calcular si existe relación entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	115,969 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	78,506	4	,000
Asociación lineal por lineal	63,194	1	,000
N de casos válidos	275		

Fuente: Elaboración propia a partir de IBM Statistics V 25

De la tabla 1, como $X^2 = 115.969$ es mayor que $X^2_{Tabla} = 9.49$ (valor estadístico de la tabla Chi- cuadrado), indica que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19.

Tabla 2

Análisis de correlación entre Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de la COVID-19.

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS				
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	
CALIDAD DE SERVICIO	Mala	Recuento	14	12	1	27
		% dentro del ítem	51,9%	44,4%	3,7%	100,0%
		% del total	5,1%	4,4%	0,4%	9,8%
	Regular	Recuento	7	159	15	181
		% dentro del ítem	3,9%	87,8%	8,3%	100,0%
		% del total	2,5%	57,8%	5,5%	65,8%
	Buena	Recuento	0	42	25	67
		% dentro del ítem	0,0%	62,7%	37,3%	100,0%
		% del total	0,0%	15,3%	9,1%	24,4%
Total	Recuento	21	213	41	275	
	% dentro del ítem	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	
	% del total	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia a partir de IBM Statistics V 25

Según la tabla 2, se puede observar la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca, 2021, donde el 5.1% del total de los usuarios de las empresas de transporte consideran que la calidad de servicio fue mala y por lo tanto se encuentran insatisfechos con el servicio prestado, por otro lado el 57.8% de los usuarios percibe que la calidad de servicio fue regular y que respecto a la satisfacción de los usuarios se muestran indiferentes y un porcentaje de 9.1% de los usuarios de las empresas de transporte percibe una calidad de servicio buena y se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Tabla 3

Prueba Chi-cuadrado para el elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca, 2021.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,536 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	46,685	4	,000
Asociación lineal por lineal	38,878	1	,000
N ^a de casos válidos	275		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.51.

De la tabla 3, como $X^2_C = 57.536$ es mayor que $X^2_{Tabla} = 9.49$ (valor estadístico de la tabla Chi- cuadrado), indica que existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021.

Tabla 4

Análisis correlativo entre Elementos tangibles y Satisfacción de los usuarios.

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS				Total
				Indiferente		
			Insatisfecho		Satisfecho	
ELEMENTOS TANGIBLES	Mala	Recuento	14	30	2	46
		% dentro del ítem	30,4%	65,2%	4,3%	100,0%
		% del total	5,1%	10,9%	0,7%	16,7%
	Regular	Recuento	7	150	22	19
		% dentro del ítem	3,9%	83,8%	12,3%	100,0%
		% del total	2,5%	54,5%	8,0%	65,1%
	Buena	Recuento	0	33	17	50
		% dentro del ítem	0,0%	66,0%	34,0%	100,0%
		% del total	0,0%	12,0%	6,2%	18,2%
	Total	Recuento	21	213	41	275
		% dentro del ítem	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%
		% del total	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%

*Fuente: Elaboración propia a partir de IBM Statistics V 25

Según la tabla 4, se puede observar la relación a los elementos tangibles de la Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021, en donde el 5.1% del total de los usuarios de las empresas de transporte consideran que los elementos tangibles de la calidad de servicio fue mala y por lo tanto se encuentran insatisfechos con el servicio prestado, por otra lado el 54.5% de los usuarios percibe que los elementos tangibles de la calidad de servicio fue regular y que respecto a la satisfacción de los usuarios se muestran indiferentes y un porcentaje de 6.2% de los usuarios de las empresas de transporte percibe que los elementos tangibles de la calidad de servicio fue buena y se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Tabla 5

Prueba Chi-cuadrado para confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca, 2021.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,145 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	33,909	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,521	1	,000
N ^a de casos válidos	275		

a. 2 casillas (22.2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2.44.

De la tabla 5, como $X^2_C = 45.145$ es mayor que $X^2_{Tabla} = 9.49$ (valor estadístico de la tabla Chi- cuadrado), indica que existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021.

Tabla 6

Análisis correlativo entre la Ia Confiabilidad y Satisfacción de los usuarios.

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS				
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	
CONFIABILIDAD	Nada confiable	Recuento	11	19	2	32
		% dentro del ítem	34,4%	59,4%	6,3%	100,0%
		% del total	4,0%	6,9%	0,7%	11,6%
	Indiferente	Recuento	8	105	13	126
		% dentro del ítem	6,3%	83,3%	10,3%	100,0%
		% del total	2,9%	38,2%	4,7%	45,8%
	Confiable	Recuento	2	89	26	117
		% dentro del ítem	1,7%	76,1%	22,2%	100,0%
		% del total	0,7%	32,4%	9,5%	42,5%
Total	Recuento	21	213	41	275	
	% dentro del ítem	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	
	% del total	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia a partir de IBM Statistics V 25

Según la tabla 6, se puede observar la relación a la confiabilidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021, en donde el 4.0% del total de los usuarios de las empresas de transporte consideran que la confiabilidad del servicio fue mala y por lo tanto se encuentran insatisfechos con el servicio prestado, por otra lado el 38.2% de los usuarios percibe que la confiabilidad del servicio fue regular y que respecto a la satisfacción de los usuarios se muestran indiferentes y un porcentaje de 9.5% de los usuarios de las empresas de transporte percibe que la confiabilidad del servicio fue buena y se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Tabla 7

Prueba Chi-cuadrado de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,822 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	54,542	4	,000
Asociación lineal por lineal	44,742	1	,000
Nº de casos válidos	275		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.73.

De la tabla 7, como $X^2_C = 57.822$ es mayor que $X^2_{Tabla} = 9.49$ (valor estadístico de la tabla Chi- cuadrado), indica que Existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021.

Tabla 8

Análisis correlativo entre la Capacidad de respuesta y Satisfacción de los usuarios.

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS				
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Mala	Recuento	18	64	3	85
		% dentro del ítem	21,2%	75,3%	3,5%	100,0%
		% del total	6,5%	23,3%	1,1%	30,9%
	Regular	Recuento	2	100	13	115
		% dentro del ítem	1,7%	87,0%	11,3%	100,0%
		% del total	0,7%	36,4%	4,7%	41,8%
	Buena	Recuento	1	49	25	75
		% dentro del ítem	1,3%	65,3%	33,3%	100,0%
		% del total	0,4%	17,8%	9,1%	27,3%
Total	Recuento	21	213	41	275	
	% dentro del ítem	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	
	% del total	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia a partir de IBM Statistics V 25

Según la tabla 8, se puede observar la relación a la capacidad de respuesta de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021, en donde el 6.5% del total de los usuarios de las empresas de transporte consideran que la capacidad de respuesta del servicio fue mala y por lo tanto se encuentran insatisfechos con el servicio prestado, por otra lado el 36.4% de los usuarios percibe que la capacidad de respuesta del servicio fue regular y que respecto a la satisfacción de los usuarios se muestran indiferentes y un porcentaje de 9.1% de los usuarios de las empresas de transporte percibe que la capacidad de respuesta del servicio fue buena y se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Tabla 9

Prueba Chi-cuadrado para la seguridad y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,628 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	30,469	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,811	1	,000
N ^a de casos válidos	275		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,89.

De la tabla 9, como $X^2_C = 36.628$ es mayor que $X^2_{Tabla} = 9.49$ (valor estadístico de la tabla Chi- cuadrado), indica que existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021.

Tabla 10*Análisis correlativo entre Seguridad y Satisfacción de los usuarios.*

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS				
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	
SEGURIDAD	Mala	Recuento	15	43	6	64
		% dentro del ítem	23,4%	67,2%	9,4%	100,0%
		% del total	5,5%	15,6%	2,2%	23,3%
	Regular	Recuento	4	123	18	145
		% dentro del ítem	2,8%	84,8%	12,4%	100,0%
		% del total	1,5%	44,7%	6,5%	52,7%
	Buena	Recuento	2	47	17	66
		% dentro del ítem	3,0%	71,2%	25,8%	100,0%
		% del total	0,7%	17,1%	6,2%	24,0%
Total	Recuento	21	213	41	275	
	% dentro del ítem	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	
	% del total	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia a partir de IBM Statistics V 25

Según la tabla 10, se puede observar la relación entre la seguridad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021, en donde el 5.5% del total de los usuarios de las empresas de transporte consideran que la seguridad del servicio fue mala y por lo tanto se encuentran insatisfechos con el servicio prestado, por otra lado el 44.7% de los usuarios percibe que la seguridad del servicio fue regular y que respecto a la satisfacción de los usuarios se muestran indiferentes y un porcentaje de 6.2% de los usuarios de las empresas de transporte percibe que la seguridad del servicio fue buena y se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Tabla 11*Prueba Chi-cuadrado para la empatía y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021.*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,342 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	39,082	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,684	1	,000
N ^a de casos válidos	275		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,05.

De la tabla 11, como $X^2_C = 46.342$ es mayor que $X^2_{Tabla} = 9.49$ (valor estadístico de la tabla Chi- cuadrado, indica que existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021.

Tabla 12*Análisis correlativo entre Empatía y Satisfacción de los usuarios.*

		SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Total	
EMPATÍA	Mala	Recuento	14	37	2	53
		% dentro del ítem	26,4%	69,8%	3,8%	100,0%
		% del total	5,1%	13,5%	0,7%	19,3%
	Regular	Recuento	4	142	23	9
		% dentro del ítem	2,4%	84,0%	13,6%	100,0%
		% del total	1,5%	51,6%	8,4%	61,5%
	Buena	Recuento	3	34	16	53
		% dentro del ítem	5,7%	64,2%	30,2%	100,0%
		% del total	1,1%	12,4%	5,8%	19,3%
Total	Recuento	21	213	41	275	
	% dentro del ítem	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	
	% del total	7,6%	77,5%	14,9%	100,0%	

*Fuente: Elaboración propia a partir de IBM Statistics V 25

Según la tabla 12, se puede observar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial en tiempos de COVID- 19, Juliaca 2021, en donde el 5.1% del total de los usuarios de las empresas de transporte consideran que la empatía respecto al servicio fue mala y por lo tanto se encuentran insatisfechos con el servicio prestado, por otra lado el 51.6% de los usuarios percibe que la empatía durante el servicio fue regular y que respecto a la satisfacción de los usuarios se muestran indiferentes y un porcentaje de 5.8% de los usuarios de las empresas de transporte percibe que la empatía del servicio fue buena y se encuentran satisfechos con el servicio prestado.

Discusión

El propósito de esta investigación, es de comprobar y asegurar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una empresa de transporte interprovincial de la ciudad de Juliaca. De los objetivos planteados en la presente investigación, se compara resultados relevantes de otros estudios, para resaltar aspectos que se relacionan con las dimensiones de calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario.

Del objetivo General

De la tabla 1, como $X^2C = 115.969$ es mayor que $X^2Tabla = 9.49$ (valor estadístico de la tabla Chi- cuadrado), indica que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial. Y según la prueba estadística Rho de spearman, nos da este resultado que $\rho=0.469$ indica una correlación promedio o parcial entre las variables de investigación. Se hace la comparación con el estudio de (Quispe-Huayta & Maza-Torres, 2018), donde se evidencia en su resultado que la calidad de servicio si se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa G&C, mostrando que Chi-cuadrado = 17,921 y valor $p=0,001$, lo que significa que hay similitud de sus resultados con la presente investigación. Cabe resaltar, (Seminario Unzueta et al., 2020), muestran un nivel aceptable en cuanto a calidad de servicio, sus elementos tangibles 48,88%, fiabilidad 36.16%, capacidad de respuesta 37.41%, seguridad

38.90% y empatía con 35.41%, se precisa que tiene una coincidencia muy cercana con respecto a sus resultados de las cinco dimensiones, indicando que hay una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción al usuario.

Del objetivo específico 1

De la tabla 4, muestra que el 54.5% de los usuarios perciben los elementos tangibles de forma regular y una satisfacción moderada, lo que significa que existe relación directa y significativa entre la dimensión elemento tangible y la satisfacción de los usuarios. Coincidiendo con (Montalvo et al., 2020), donde se halló que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles, lo que muestra que el 45,4 % de usuarios se encuentran parcialmente satisfechos por los servicios que reciben. Por tanto, se asemeja la interpretación del resultados con la presente investigación.

Del objetivo específico 2

De la tabla 6, muestra que el 38.2% de los usuarios perciben la confiabilidad de forma regular, lo que significa que existe relación directa y significativa entre confiabilidad y la satisfacción de los usuarios. Coincide con el estudio de (Oblitas Vedia, 2019), mostrando que un 42.7% los usuarios perciben calidad de servicio mediante la confiabilidad, indicando que los usuarios perciben una confianza regular, por lo tanto están ligeramente satisfechos, lo que concuerda y se asemeja a resultados del presente estudio.

Del objetivo específico 3

De la tabla 8, muestra que el 36.4% de los usuarios perciben la capacidad de respuesta con un puntaje regular y una satisfacción indiferente, lo que significa que existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios. Donde hay una coincidencia abismal con el resultado de (Seminario-Unzueta et al., 2020), arrojando el 36.16% de los usuarios perciben la calidad a través de la dimensión capacidad de respuesta. Por otro lado (Carrera Fernández, 2017), afirma que existe una relación significativa y fuerte entre capacidad de respuesta y satisfacción, lo que significa que 62% de estudiantes se sienten satisfechos con el servicio recibido.

Del objetivo específico 4

De la tabla 10, muestra que el 44.7% de los usuarios perciben la seguridad de forma regular, lo que significa que existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios. Difiere que, (Ibarra et al., 2017) muestra un 11.1 % impacta la seguridad en la satisfacción del usuario, dándole valor e importancia en su investigación. A su vez no coincide los resultados con la presente investigación pero le da una importancia, peso y valor para mejorar la calidad de servicio bajo este aspecto.

Del objetivo específico 5

De la tabla 12, muestra que el 51.6% de los usuarios perciben la empatía de forma regular y una satisfacción indiferente, lo que significa que existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios, se contrasta con el estudio de (Morochó Revollo & Burgos Chavez, 2020), mostrando el coeficiente de Rho Spearman con un valor de $p=705$, lo que indica una relación directa y positiva, lo que evidencia una relación altamente significativa entre empatía y satisfacción del usuario. Por tanto hay una similitud en cuanto a la relación directa de los resultados de estos estudios de investigación.

Conclusiones

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte interprovincial “Servicios Perú S.A.C.- ruta Samán y Chucaripo”, en tiempos de COVID-19, Juliaca 2021, cumpliendo con los protocolos que exigió el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, pues de esta forma reiniciaban sus actividades, además que la demanda de pasajeros se redujo parcialmente lo que causo. Por otro lado, la empresa no se encontraba preparada para implementar una calidad de servicio en función a los protocolos, lo que conllevó que usuarios sientan una satisfacción indiferente por el servicio recibido.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte interprovincial, cabe resaltar que durante la pandemia la empresa de transporte cumple en cierta forma los protocolos de bio seguridad, puesto que se rigen con la implementación de sus instalaciones físicas, equipos así como el uso de asientos intercalados, uso de alcohol, señalizaciones, mascarillas y protector facial. Sin embargo los usuarios perciben de forma regular la calidad y tiene una satisfacción moderada en cuanto al servicio recibido.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte interprovincial. Además que durante la pandemia, la empresa en ocasiones cumple con el tiempo de entrega del servicio, ya que es difícil para los conductores adaptarse al cambio, por ende los usuarios perciben una confianza regular ya que no sienten fiabilidad de manera moderada.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte interprovincial, por lo que la empresa regularmente muestra interés en ayudar a los pasajeros e informar sobre cualquier cambio de horario o rutina durante el recorrido del viaje, ya que es cumplido atender de forma inmediata las necesidades del usuario, puesto que se tiene que mantener una distancia apropiada y cuidado para evitar contagio por el coronavirus.

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte interprovincial, donde los usuarios percibieron de forma regular la credibilidad y confianza en cuanto al servicio que recibían durante el tiempo de pandemia, causando una satisfacción regular.

Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte interprovincial, debido a la pandemia la empresa implemento una atención personalizada en cuanto a la disposición de uso de asientos intercalados, por lo que los usuarios sintieron una satisfacción regular en cuanto al servicio.

Bibliografía

- Arce Cobeñas, A., & Arana Rodríguez, M. (2018). Relación Entre La Calidad De Servicios Académicos Y La Satisfacción En Los Estudiantes De La Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto – 2017. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(2), 1–10. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i2.1072>
- Arias González, J. L., & Valdivia Zegarra, I. M. (2021). SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LOS CANALES DE ATENCIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE AREQUIPA, ESTUDIO EN TIEMPOS DE LA COVID-19. *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias*, 09, 70–81.
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). *FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL*. 13(2).
- Carrera Fernández, M. (2017). *CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS RESIDENCIAS UNIVERSITARIAS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES INTERNOS EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA CONFESIONAL*. 4015, 46–61.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA. (2020). Decreto Supremo N° 008-2020-SA. *Diario Oficial El Peruano*, 1–7. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-declara-en-emergencia-sanitaria-a-nivel-decreto-supremo-n-008-2020-sa-1863981-2>
- Decreto Supremo N°044-2020-PCM. (2020). Decreto Supremo N°044-2020-pcm. *Diario Oficial El Peruano*, 90, 545318–545321. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/581842/DU036_2020.pdf
- Dos Santos, M. A. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educacion Superior*, 45(178), 79–95. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Febres Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO - PERÚ. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García Ccallo, G. M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente en la tienda TOPITOP de Real Plaza Juliaca*. 1–75. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2671>
- Grujicic, D., Ivanovic, I., Jovic, J., & Doric, V. (2014). *Percepción del cliente sobre la calidad del servicio en público transporte*.
- Gutiérrez Aguado, A., Pinares Bonnett, M., Salazar Panta, W., & Guerrero Cruz, J. (2021). IMPACTO ECONÓMICO EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL MARCO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL PERÚ. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 229–231. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3244>
- Ibarra, L. E., Romero, N. G., & Paredes, 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.
- INEI. (2020). *PRODUCCIÓN NACIONAL SE REDUJO EN 16,26% EN MARZO DEL 2020*. 2–5.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de Marketing. In *Entelequia: revista interdisciplinaria* (Vol. 4, Issue 3).
- Lineamientos, & MTC. (2020). LINEAMIENTOS SECTORIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN EL SERVICIO DE TRANSPORTRE. *Composites Part A: Applied Science and Manufacturing*, 68(1), 1–12. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.20>

- 17.12.003%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024
- Moncada Horna, J. F., Barrutia Araujo, L. E., Ruiz Camus, C. E., Vargas Villacorta, J. C., Palomino Alvarado, G., & Isuiza Pérez, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341–1358. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.333
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>
- Morocho Revollo, T. C., & Burgos Chavez, S. V. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- MTC. (2020). Protocolo sanitario sectorial para la prevención del COVID - 19, en el transporte terrestre y ferroviario de carga y mercancías y actividades conexas de ámbito nacional. In *RM N 258-2020-MTC-01-Trabsporte-terrestre*.
- Oblitas Vedia, A. (2019). *Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre*. 149–171. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20_a12.pdf
- OMS. (2020, March 11). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. OMS COVID-19. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- Pizzo. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Quispe Huayta, O. H., & Maza Torres, W. S. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C Imperial S.R.L, Cusco, 2017. *Universidad Peruana Unión*, 1–91.
- Revista de la CCL. (2020). IMPACTO PROFUNDO-CRISIS ECONÓMICA POR COVID-19. *La Cámara*, 933(La economía generada por la COVID-19 golpeará severamente a las clases media y vulnerable), 1–35. https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion933/la_camara_933.pdf
- Romero Torres, J., García Gutiérrez, J., & Gaspar Sánchez, N. (2020). Satisfacción del usuario acerca del servicio de transporte público de pasajeros. *Revista Transporte y Territorio*, 22(22). <https://doi.org/10.34096/rtt.i22.5438>
- Roque, R., Ruiz, J. F., Torres, R. de la C., Brito, G., Guerra, D., & Guerra, R. M. (2020). Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempos de pandemia. *Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud*, 0(33), 1–17.
- Sampieri, D. R. H. (2018). metodologiade lainvestigacion sexta edicion.compres. In *Journal of Materials Processing Technology* (Vol. 1, Issue 1).
- Seminario Unzueta, R., Quiñones Quiñones, J., & Pillaca Pillaca, R. (2020). Calidad De Servicio Durante La Pandemia Covid-19, En Usuarios De Línea 1 Del Metro De Lima, 2020. *Revista Científica Ágora*, 7(2), 120–126. <https://doi.org/10.21679/arc.v7i2.154>
- Soto Espejo, S., & Villena Andrade, T. D. (2018). *Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco - 2018*.
- Suspensión, & MTC. (2020). *Decreto Supremo que prorroga la suspensión establecida en el Decreto Supremo N° 007-2019-MTC*. 56–60.
- Vargas Quiñones, M., & Aldana de Vega, L. (2006). Calidad y servicio-Conceptos y Herramientas. In ECOE (Ed.), *Calidad y servicio* (3rd ed.). Coordinación editorial:

Adriana Gutiérrez. <https://doi.org/10.2307/j.ctvn5tw5p>
Vega Camacho, O. H., Rivera-Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, N. (2017). Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del sistema de transporte público de autobuses en Bogotá. *Espacios*, 38(43).