

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Expectativas de los usuarios de transporte urbano (mototaxi),
en el distrito de Tarapoto**

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

Autor:

Amparo Torres Pérez

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, marzo de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE TRANSPORTE URBANO (MOTOTAXI), EN EL DISTRITO DE TARAPOTO”** constituye la memoria que presenta la Bachiller Amparo Torres Pérez para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya investigación ha sido realizada 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 Tarapoto, a los 29 días del mes de marzo del año 2022.



Mtro. David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 21 día(s) del mes de marzo del año 2022 siendo las 09:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, el (la) secretario(a): **Mtra. Kelita Guillen Lopez**, y los demás miembros, **Mtro. Jose Joel Cruz Tarrillo**, **Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra** y el asesor(a): **Mtro. David Troya Palomino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

“Expectativas de los usuarios de Transporte Urbano (mototaxi), en el distrito de Tarapoto”

de los (las) bachiller (es): a) **Amparo Torres Perez** b)
c)..... Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

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 y la emisión del dictamen del jurado.

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

Bachiller (a): **Amparo Torres Perez**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b):

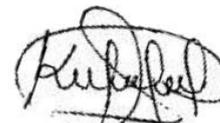
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (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



.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Resumen

Esta investigación se planteó como objetivo conocer las expectativas de los clientes del servicio de transporte urbano – mototaxis en el distrito de Tarapoto, se desarrolló bajo la metodología de una investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel es descriptivo exploratorio y diseño es no experimental; el muestreo fue no probabilístico por conveniencia y los participantes de esta investigación fueron 400 pobladores del distrito de Tarapoto; los resultados indican que respecto dimensión 1 Normas e imagen del conductor, existe una buena percepción (88.0%); en el (Factor 2) dimensión 2 comodidad del pasajero, se aprecia una percepción regular (45.3%) por parte de los usuarios del servicio de mototaxi; se concluye que los usuarios de transporte urbano - mototaxi en Tarapoto tienen expectativas mayores por la comodidad al momento de usar el servicio.

Palabras clave: expectativas, transporte urbano, *comodidad.*

Abstract

The objective of this research was to know the expectations of the clients of the urban transport service - motorcycle taxis in the district of Tarapoto, it was developed under the methodology of a basic research, with a quantitative approach, level is descriptive exploratory and design is non-experimental; the sampling was non-probabilistic for convenience and the participants of this investigation were 400 inhabitants of the district of Tarapoto; the results indicate that regarding dimension 1 Norms and image of the driver, there is a good perception (88.0%); in (Factor 2) dimension 2 passenger comfort, a regular perception (45.3%) is appreciated by the users of the mototaxi service; It is concluded that users of urban transport - mototaxi in Tarapoto have higher expectations for comfort when using the service.

Keywords: expectations, urban transport, comfort.

Introducción

Vivimos en un mundo altamente competitivo, en el que las organizaciones productoras o prestadoras de servicios deberían prestar atención al cumplimiento de las expectativas que los clientes tienen por el producto o servicio ofertado; si las organizaciones con esfuerzo consiguen el cometido de cumplir o superar dichas expectativas, estos esfuerzos formaran parte de la diferenciación necesaria para sacar ventaja competitiva frente a los competidores.

Dentro de las organizaciones de servicio encontramos a las prestadoras de servicio de transporte urbano Sánchez y Romero (2010) la calidad de servicio de transporte urbano se ve manifiesta en la percepción que el usuario tiene del desempeño del responsable de llevar a cabo la prestación del servicio. En toda organización es importante que el cliente o usuario del servicio este satisfecho y se cumpla sus expectativas, Cruz et al (2020) es importante conocer las expectativas de los usuarios del servicio de transporte para diseñar un servicio coherente a sus necesidades, Llamuca y Aguilar (2019) no se puede hablar de calidad de servicio de transporte urbano sin conocer la opinión del usuario respecto al servicio ofertado y si luego de vivir la experiencia sus necesidades quedaron satisfechas.

En el desarrollo del transporte urbano se hace uso de diferentes medios los cuales son elegidos por los usuarios según los sectores sociales, la cultura de la población entre otros factores. En ese medio encontramos a las mototaxis, este medio de transporte es común en países asiáticos Toledo et al (2014) Medio muy utilizado en Filipinas, Indonesia, Malasia y la India, además señala que el 1959 se fabricaron las primeras unidades y se atribuye a Leun Pongsopon como su creador. Por ser un medio liviano, de uso en adecuado para diferentes medios geográficos, económico entre otras características se expandió rápidamente a diferentes partes del mundo, en América Latina se encontró reportes de su uso en Colombia Castillo (2010), en Brasil Amorim et al (2012), en México Hernández y Osorio (2017), en Ecuador Pico y Rosado (2020), en Bolivia Oblitas (2019), en Venezuela y Nicaragua Castillo et al (2013), en Perú Toledo et al (2014), entre otros países.

Los usuarios del servicio de transporte urbano tienen expectativas del tipo de servicio que quieren recibir; si bien es cierto las expectativas deben de adaptarse en lugar de ser cubiertas, es necesario tenerlas en cuenta con el propósito de diseñar un servicio con características parecidas a las exigencias de los usuarios; Oblitas (2019) es de mucha importancia conocer las expectativas que el cliente tiene antes de la ejecución del servicio de transporte; en ese escenario se encuentra al distrito de Tarapoto en la zona nor oriental del Perú que según Delgadillo y Pérez (2018) mencionan que el medio de transporte de mayor uso es el mototaxi con una cantidad en circulación al 2018 de 11000 unidades Rojas et al (2020) el servicio desarrollado con calidad se transforma en un elemento clave de diferenciación, Zavala y Vélez (2020) es importante prestar atención a las características del servicio que desean recibir los clientes; al realizar actividades para satisfacer las necesidades de los clientes cumpliendo sus expectativas logramos clientes fidelizados, Silva et al (2021) cuando una empresa se esfuerza por cumplir las expectativas de un cliente este la vuelve a elegir para una próxima experiencia.

El propósito de esta investigación es conocer las expectativas de los clientes del servicio de transporte urbano – mototaxis en el distrito de Tarapoto, con la finalidad de proporcionar información para el desarrollo de esta actividad económica con características acordes a la necesidad del cliente.

Metodología

Esta investigación es de tipo básica Ceroni (2010) estudia un tema determinado del cual realiza aportes; su enfoque es cuantitativo Vivar et al (2013) realiza el análisis de los datos de una forma numérica y hace uso de la estadística; el nivel es descriptivo exploratorio Díaz y Calzadilla (2016) las investigaciones descriptivas solo se enfocan en un solo tema y realizan aportes al respecto, Gabriel (2017) las investigaciones exploratorias cumplen con el propósito de resaltar los aspectos importantes de un problema determinado y el diseño es no experimental Manterola et al (2019) se tomaron los datos tal y como se encontraron y de la misma manera fueron procesados.

La población estuvo compuesta por los pobladores del distrito de Tarapoto, mayores de edad, que hace uso del servicio de transporte urbano específicamente mototaxi y que hicieron uso del servicio más de una vez al momento de realizar la encuesta.

El muestreo fue no probabilístico e intencional por conveniencia Hernández y Carpio (2019) este tipo de muestreo considera a grupos con características de interés para el investigador; en base a esto se tomó como muestra a 400 pobladores del distrito de Tarapoto.

La técnica para la recolección de los datos fue la encuesta aplicada de manera virtual por la aplicación Forms de Google, el instrumento utilizado fue el de Medición de las expectativas de los usuarios de servicio de transporte urbano de Cruz et al (2020), dicho instrumento está estructurado con 12 ítems que según los investigadores se agrupan en cuatro dimensiones (normas del conductor, comodidad del pasajero, imagen personal del conductor y respeto al medio ambiente) estructurado con la escala de Likert que incluye una puntuación que va del 0 al 10 para la valoración de los usuarios del servicio; cabe mencionar el instrumento ha sometido al análisis factorial exploratorio que dio como resultado para este estudio solo dos dimensiones (ver Tabla 2) dimensión 1 Normas e imagen del conductor y la dimensión 2 comodidad del pasajero; este instrumento fue sometido a la fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach que dio como resultado aceptable para la dimensión 1 Normas e imagen del conductor un coeficiente de 0,906 y para la dimensión 2 comodidad del pasajero un coeficiente 0,750, Soler et al (2012) indican que para que un instrumento sea considerado como fiable el coeficiente Alfa de Cronbach debe superar el 0,7 y como complemento de este resultado el instrumento fue sometido a juicio de tres expertos quienes valoraron la estructura del instrumento revisando cada ítem y determinaron un juicio favorable.

En cuanto al análisis una vez recolectada la información se procedió a utilizar el programa Excel X para Windows y el paquete estadístico Statistical Package for Social Sciences (SPSS) en su versión 26.

Las técnicas estadísticas utilizadas fueron: para determinar la fiabilidad del instrumento se hizo uso del Alfa de Conbach, también se hizo uso del análisis factorial exploratorio para determinar con mayor precisión las dimensiones, también se realizó el análisis de los clústeres para agrupar los componentes de las dimensiones y un análisis estadístico descriptivo en donde se usaron frecuencias y porcentajes.

Resultados

Perfil sociodemográfico

En su totalidad fueron 400 los que participaron de esta investigación, de acuerdo al género se clasificaron un 51,2% masculinos y 48,8% femeninos. Asimismo, con relación a la edad 93 (23,3%) son menores de 25 años, 123 (30,8%) están entre las edades de 26 a 35 años, 108 (27%) están entre las edades de 36 a 45 años, 59 (14,8%) están entre las edades de 46 a 55 años y 17 (4,3%) son mayores de 55 años.

Tabla 1

Perfil sociodemográfico de los participantes (N= 400)

Variables	Categorías	Frecuencia	porcentaje
Género	Masculino	205	51,2%
	Femenino	195	48,8%
	Total	400	100,0%
Edad	Menos de 25 años	93	23,3%
	Entre 26 a 35 años	123	30,8%
	entre 36 a 45 años	108	27,0%
	Entre 46 a 55 año	59	14,8%
	Más de 55 años	17	4,3%
	Total	400	100,0%

Análisis factorial exploratorio

En el análisis factorial exploratorio se encontró un KMO igual a 0.872; un chi-cuadrado de 2545.494 y una significancia de 0,000. Estos resultados hacen que el trabajo de investigación sea conveniente para el análisis factorial. Asimismo, en la tabla 2 se observa que la variable Expectativas del servicio de mototaxi se compone por dos factores que recogen un 60.275% de la Varianza total explicada, las cuales son los que tienen autovalores mayores a 1.

Los 12 ítems fueron sometidos a un análisis de componentes principales, análisis de rotación Varimax. Como resultados del procesamiento los 12 ítems se agrupan en dos factores, el primer factor agrupa a 9 ítem y el segundo factor agrupa a 3 ítems.

Tabla 2

Matriz de componentes rotados

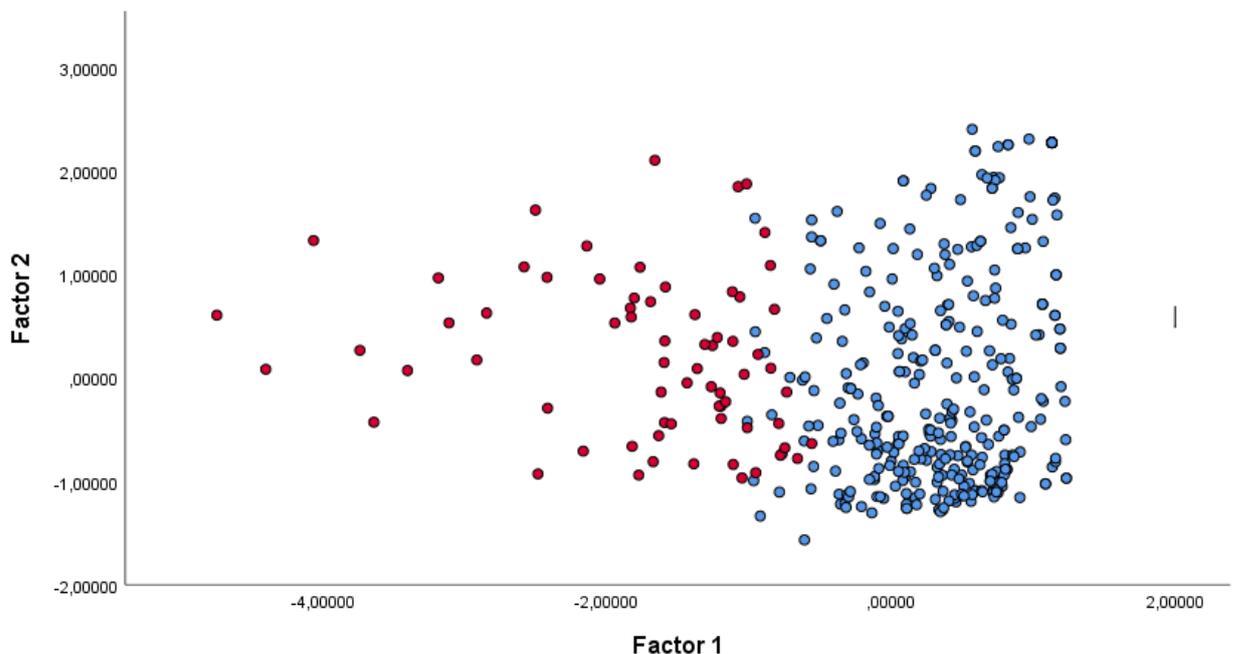
Ítems del instrumento	Componente	
	1	2
¿Qué nivel de seguridad espera al viajar en mototaxi?	0.774	
¿Qué grado de amabilidad espera que muestre el conductor del mototaxi?	0.817	
¿Cuál es la expectativa de limpieza que espera en los asientos del mototaxi?	0.788	
¿Cuál es el grado de higiene y vestimenta que espera del conductor?	0.781	
¿Cuál es la importancia que le asigna al precio del transporte en mototaxi?	0.639	
¿Cuál es su expectativa de que el conductor tenga sencillo al cobrar pasajes?	0.678	
¿En qué nivel espera que el conductor tenga sus documentos en regla?	0.820	
¿En qué nivel espera que el conductor respete las señales de tránsito?	0.819	
¿Qué puntaje le asigna al respeto que muestra el conductor por el medio ambiente?	0.683	
¿Cómo espera que sea la prontitud al viajar en mototaxi?		0.443
¿Qué puntaje le asigna al equipo de sonido que disponga el mototaxi?		0.861
¿Cuánta importancia tiene para Ud. que el mototaxi tenga una revista para leer?		0.870
% varianza explicada	45.708	14.567
Alpha de Cronbach	0,906	0,750

Análisis de los clústeres

En la figura 1, se observa dos segmentos claramente definidos, el primero está compuesto por la seguridad, amabilidad, Limpieza, higiene y vestimenta, precio del transporte, cambio para cobrar el pasaje, documentos en regla, respeto a las señales de tránsito, respeto al medio ambiente. El segundo segmento está compuesto por equipo de sonido, prontitud y revista para leer.

Figura 1

Clúster de las expectativas del servicio de mototaxi

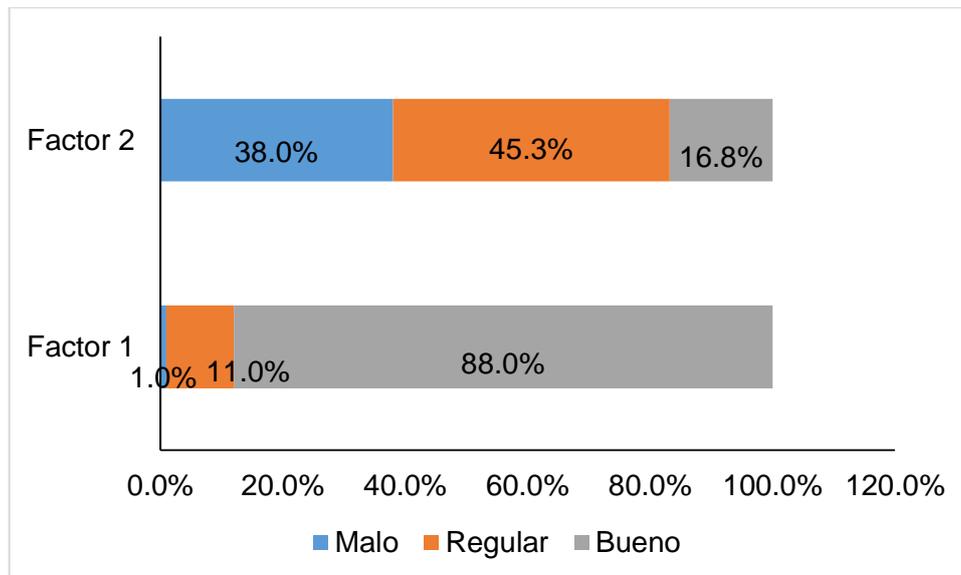


Análisis de las expectativas del servicio de transporte urbano

En la figura 2, se observa los niveles de percepción del cumplimiento de las expectativas del servicio de transporte urbano - mototaxi. Con respecto (factor 1) dimensión 1 Normas e imagen del conductor, existe una buena percepción (88.0%); en el (Factor 2) dimensión 2 comodidad del pasajero, se aprecia una percepción regular (45.3%) por parte de los usuarios del servicio de mototaxi.

Figura 2

Percepción de las expectativas del servicio de mototaxi



Discusión

El propósito de esta investigación fue conocer las expectativas de los clientes del servicio de transporte urbano – mototaxis en el distrito de Tarapoto, de acuerdo con los resultados se determinó que los niveles de percepción del cumplimiento de las expectativas del servicio de mototaxi. Con respecto (factor 1) dimensión 1 Normas e imagen del conductor, existe una buena percepción (88.0%); en el (Factor 2) dimensión 2 comodidad del pasajero, se aprecia una percepción regular (45.3%) por parte de los usuarios del servicio de mototaxi; este resultado es diferente al que presenta Cruz et al (2020) quienes en un estudio realizado en el sector turismo con el propósito de medir las expectativas de los turistas por el servicio de transporte urbano en tototaxis en Tarapoto encontrando que la dimensión normas del conductor tiene un 22.4% de percepción favorable para los participantes, Rojas et al (2020) indican que al realizar actividades con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes, estos buscan repetir la experiencia, Toledo et al (2014) los conductores de mototaxi deben considerar realizar sus actividades con un trato amable y teniendo en cuenta las regulaciones de tránsito determinadas por las autoridades, esto ayudará a mejorar la calidad de vida de los pobladores.

Por otra parte, en este estudio se realizó el análisis factorial exploratorio a los 12 ítems del instrumento los cuales fueron sometidos a un análisis de componentes principales, análisis de rotación Varimax. Como resultados del procesamiento los 12 ítems se agrupan en dos factores, el primer factor agrupa a 9 ítem y el segundo factor agrupa a 3 ítems, luego se procedió a identificar a cada factor o dimensión 1 Normas e imagen del conductor y la dimensión 2 comodidad del pasajero; este resultado difiere al resultado expuesto por Cruz et al (2020) quienes en su estudio de acuerdo al análisis realizado identifican cuatro factores que componen la variable expectativas del servicio de mototaxi que indican que son normas del conductor, comodidad del pasajero, imagen personal del conductor y respeto al medio ambiente.

Esta investigación aporta datos importantes a considerar para atender de mejor manera las necesidades de transporte urbano en los pobladores del distrito de Tarapoto.

Se recomienda realizar en futuras investigaciones un análisis factorial confirmatorio para precisar las propiedades psicométricas del instrumento.

Referencias

- Amorim, C. R., Araújo E. M., Araújo, T. M & Oliveira N.F. (2012) Acidentes de trabalho com mototaxistas. Revista Brasileira de Epidemiologia. <https://doi.org/10.1590/S1415-790X2012000100003>.
- Castillo, B. (2010). El mototaxismo ¿problema informal o un medio de generación de ingresos para resolver en parte el problema del desempleo en Montería?. Revista ECONÓMICAS CUC, 31(1), 89-104. } <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/1185>
- Castillo, I. Y., Galarza, B. & Palomino, H. (2013). Condiciones de trabajo y salud de mototaxistas Cartagena - Colombia. Revista Salud Uninorte , 29 (3), 514-524. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300012&lng=en&tlng=es.
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación?. Revista de la Sociedad Química del Perú, 76(1).http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001&lng=es&tlng=es.
- Cruz, J., Tarrillo, J., & Almestar, C. (2020). Expectativas del usuario de servicios de mototaxi para la promoción del turismo receptivo en la ciudad de Tarapoto. Revista Global Business Administration Journal, 4(1), 41-49. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v4i2.2885>
- Delgadillo, M. C., & Pérez, J. E. (2018). Evaluación de contaminación sonora vehicular en el centro de la ciudad de Tarapoto, San Martín, 2015. Revista de Investigación Ciencia Tecnología y Desarrollo , 3 (2). <https://doi.org/10.17162/rictd.v3i2.654>
- Díaz V. P., & Calzadilla A., A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. Revista Ciencias de La Salud. [dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10](https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10)
- Esparza, R. M., Gamarra, C. E., & Ángeles, D. (2020). El ecoturismo como reactivador de los emprendimientos locales en áreas naturales protegidas. Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 436-443. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400436&lng=es&tlng=es.
- Gabriel, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. Journal of the Selva Andina Research Society, 8(2), 155-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, Revista Científica Del Instituto Nacional De Salud, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

- Hernández, B. B. & Osorio, P. F. C (2017). El servicio de mototaxis: una fuente alternativa de trabajo en Puebla. DIQUE. Revista de Investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica , 8 (15). <https://doi.org/10.32399/rdk.8.15.168>
- Llamuca, J. L., & Aguilar, G. J. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. Revista Visionario Digital, 3(2), 26-46. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.392>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más utilizadas en investigación clínica. Revista médica Clínica Las Condes , 30 (1), 36–49. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Oblitas, A. (2019). "Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre". Revista Investigación y Negocios, 12(20), 149-171. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200012&lng=es&tlng=es.
- Pico, F., & Rosado, J. (2020). Aplicación móvil para solicitar el servicio de transporte público de mototaxis en el Cantón Jaramijó. Revista Científica De Informática ENCRIPtar - ISSN: 2737-6389., 3(5), 2-12. <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/encriptar/article/view/78>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. G.. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Revista Información tecnológica, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Sánchez, O, & Romero, J. (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. Revista Economía, sociedad y territorio, 10(32), 49-80. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003&lng=es&tlng=es.
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Revista CienciaUAT, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Toledo, C., C., Almendrades Z., R., & Natividad, C., L. (2014). Impacto socio económico del servicio de moto taxi en la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Huaraz. 2010-2012. Revista Aporte Santiaguino, 7(2), pág. 75-84. <https://doi.org/10.32911/as.2014.v7.n2.477>
- Vivar, C. G., McQueen, A., Whyte, D. A. & Canga, N.. (2013). Primeros pasos en la investigación cualitativa: desarrollo de una propuesta de investigación. Revista Index de Enfermería, 22 (4), 222-227.

<https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000300007>

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.
doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>