



**Facultad de Administración y Negocios**

**Carrera de Administración de Empresas**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**GESTIÓN DE OPERACIONES Y LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS EN  
UNA EMPRESA DE TRANSPORTES DE LIMA NORTE EN EL 2020**

**Autores**

Montero Sahuaraura, César Omar (1613928)

Solano Pinedo, Somer Jhiliary (1631024)

**Docentes**

Gamonal Torres, Carlos Ernesto

Vidal Taboada, Silvia Lourdes

Lima, Perú

Diciembre - 2020

## Declaración de Autenticidad y No Plagio (Grado Académico de Bachiller)

Por el presente documento, yo Somer Jhilary Solano Pinedo, identificado/a con DNI N° 72722322, egresado de la carrera de Administración de Empresas, informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado “Gestión de Operaciones en una Empresa de Transportes de Lima Norte y su influencia en la satisfacción en los usuarios”, para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de Administración de Empresas, declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet. Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

Lima , 15 de Diciembre del 2020.



Por el presente documento, yo César Omar Montero Sahuaraura, identificado/a con DNI N° 74074643, egresado de la carrera de Administración de Empresas, informo que he elaborado el Trabajo de Investigación denominado “Gestión de Operaciones en una Empresa de Transportes de Lima Norte y la satisfacción en los usuarios”, para optar por el Grado Académico de Bachiller en la carrera de Administración de Empresas, declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor/es que lo suscribe/n y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet. Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

Lima , 15 de Diciembre del 2020.



## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación, se lo dedico a Dios, por ser el guía espiritual en mi vida, a mí papito Lucho que siempre me inculcó que la educación era lo más importante en la vida, a mi familia y amigos por siempre acompañarme en cada decisión, pero, sobre todo a mis padres Zoila y Rubén por su dedicación y apoyo incondicional que me han dado a lo largo de mi vida, son mi mayor motivación

Somer Jhiliary Solano Pinedo

El presente trabajo de investigación, se lo dedico principalmente a Dios por ser mi inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados, a mis padres y a mi hermana por su dedicación, trabajo y sacrificio en todos estos años y que gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí, a mis asesores y a todas las personas que me han apoyado y me brindaron sus conocimientos para que este trabajo se realice con éxito.

Cesar Omar Montero Sahuaraura

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía y apoyo en todo momento, a mis padres Zoila y Rubén por el esfuerzo que dieron día a día por darme la mejor educación, por alcanzarme esa taza de café en mis días de desvelo y por todo lo que hacen por mí desde que nací, a mis profesores porque sin sus enseñanzas y dedicación no hubiera logrado uno de mis mayores objetivos.

Somer Jhilary Solano Pinedo

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida y ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. Gracias a mis padres César y Eliza por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, valores y principios, que me han inculcado; agradezco a mis profesores por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial a mis profesores: Félix Colina y Víctor Saravia, tutores del curso formación para la investigación quienes me guiaron con su paciencia y su rectitud.

César Omar Montero Sahuaraura

## Índice General

Resumen.....	1
1. Problema de investigación .....	2
2. Objetivo general y específicos .....	3
3. Revisión de la literatura actual .....	3
4. Marco Teórico.....	7
4.1 Gestión de operaciones del transporte urbano .....	7
4.1.1 Definición.....	7
4.1.2 Definición del transporte urbano.....	7
4.1.3 Sistema de transporte urbano.....	8
4.1.4 Dimensiones de la Gestión de Operaciones.....	9
4.1.5 Elementos de Optimización de Procesos y eficacia.....	10
4.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	12
4.2.1 Definición de Satisfacción.....	12
4.2.2 Dimensiones de la satisfacción .....	12
4.2.3 Elementos Eficiencia .....	12
5. Hipótesis .....	13
6. Metodología de la investigación .....	13
6.1 Tipo de investigación.....	13
6.2 Diseño de la investigación .....	14
6.3 Población y muestra .....	14
6.4. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección.....	15
7. Resultados y Discusión.....	15
7.1 Resultados .....	15
7.2 Discusión.....	22
8. Conclusiones y recomendaciones.....	23
Conclusiones .....	23
Recomendaciones.....	24
9. Bibliografía.....	26
ANEXO 1 .....	30
ANEXO 2 .....	32

<b>ANEXO 3 .....</b>	<b>32</b>
----------------------	-----------

## **TABLAS**

<b>Tabla 1 Nivel de satisfacción de los usuarios con la flota vehicular de la empresa .....</b>	<b>16</b>
<b>Tabla 2 Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al aforo de las unidades</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 3 Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al monitoreo de las unidades .....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 4 Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al estado de las unidades..</b>	<b>18</b>
<b>Tabla 5 Nivel de satisfacción de usuarios respecto al control de infracciones por parte de la empresa.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabla 6 Nivel de satisfacción de usuarios respecto al trato recibido por los trabajadores de la empresa.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 7 Nivel de satisfacción de usuarios.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 8 Nivel de satisfacción de usuarios respecto a los horarios de llegada de las unidades .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabla 9 Nivel de satisfacción de usuarios respecto a las unidades operativas...</b>	<b>22</b>

## **Resumen**

Esta investigación se centrara en determinar la influencia de la gestión de operaciones de transporte público urbano con la satisfacción del usuario en una empresa de Lima Norte. Mediante esta investigación se desea conocer la percepción de los usuarios del transporte público y contrastarlo con la gestión operativa que maneja la empresa, para lo cual se plantearon 3 objetivos específicos y se hizo un cruce de variables demostrando la correlación que existe en ambas. Para el trabajo de investigación se formulo una encuesta a los usuarios del la ruta abarcada en Lima Norte, cuya población es de 300 personas por día y la muestra calculada dio como resultado 168 personas, con el fin que la información obtenida sea más exacta, además se sustentó con base teóricas las dimensiones e indicadores de cada variable.

## **Palabras Clave**

Gestión, satisfacción, usuario, movilidad, transporte, calidad

## 1. Problema de investigación

En el Perú, el sistema de transporte urbano es un reto en cuanto a la calidad del servicio, ya que afecta directamente a la mayoría de las habitantes que hacen uso de este medio. Según Torres, *“El transporte público urbano es uno de los factores más importantes de la movilidad de los habitantes de las ciudades, para realizar los trayectos urbanos.* (Torres, 2017, p. 125)

En el Perú, a pesar de que se han implementado sistemas de transporte, como el Metropolitano y los corredores viales, esto no ha sido una solución efectiva pues la demanda ha sobrepasado el límite de capacidad de los vehículos. Añadido a ello, las empresas formalmente constituidas de transporte urbano se enfrentan a los servicios piratas que cuentan con unidades móviles obsoletas cuya fabricación data de los años 90. Actualmente en Lima existen 375 empresas autorizadas para realizar el transporte urbano, dicha empresas cuentan con un total de 24,223 unidades de transporte; sin embargo, se denota que gran parte de las empresas no cuentan con una estrategia de renovación de sus unidades vehiculares buscando ofrecer una mejor calidad del servicio a los usuarios.

Frente a la coyuntura actual (Covid-19), el sistema de transporte se encuentra bajo un régimen que ordena que todos los vehículos de transporte público (buses, cousters) no deben llevar pasajeros parados en las unidades, además, los usuarios tienen que abordar los vehículos con mascarilla y protector facial. De lo contrario, los conductores de las unidades serán multados con la suma de S/.430 soles e implica la retención de la licencia de conducir .

Cabe señalar, el Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM dispone que las unidades de transporte tienen que operar cumpliendo el aforo (numero de asientos permitidos) y las desinfecciones y limpeiza de los vehiculos, según los lineamientos aprobados por el MINSA y MTC. (Diario Oficial El Peruano, 2020)

Este trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar la Gestión de Operaciones en una empresa de Lima Norte y así realizar una revisión bibliográfica, analizar los conceptos de académicos desde los años 2010 - 2020, con la finalidad de contribuir con aportes académicos que puedan ser aplicados para la mejora del Sistema de Transporte Urbano de Lima Norte, cuyo resultado de investigación podrá ser utilizado para optimizar la calidad del transporte y además, influenciara en próximos trabajos de investigación que pretendan demostrar la efectividad de las herramientas usadas actualmente, para así validar el servicio y la calidad del transporte urbano.

## **2. Objetivo general y específicos**

### **2.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la gestión de operaciones de transporte público urbano con la satisfacción del usuario en una empresa de Lima Norte en el año 2020.

### **2.2. Objetivos específicos**

- ✓ Analizar las dimensiones de la gestión de operaciones en la empresa de transportes de Lima Norte en el año 2020.
- ✓ Analizar las dimensiones de la satisfacción del cliente en la empresa de transportes de Lima Norte en el año 2020.
- ✓ Analizar la influencia de la gestión de operaciones con la satisfacción del cliente en la empresa de transporte de Lima Norte en el año 2020.

## **3. Revisión de la literatura actual**

En el planteamiento del problema se desarrolla a través el estudio de las normativas que desaceleran la distribución de las inversiones privadas, para el beneficio de la sociedad en cuanto al mejoramiento de la infraestructura del transporte público en Lima. Desde los postulados se da a conocer como en la actualidad se ha ido evolucionando en cuanto la designación y descentralización de los poderes municipales, ya que cada obtiene un presupuesto anual para ejecutar proyectos de infraestructura y mejoramiento de las áreas comunes de la población que se encuentra dentro de su jurisdicción, asimismo que busquen la mejor opción para desarrollar la obra pública e invertir de la mejor manera el presupuesto asignado. Para este estudio se tomó el método de investigación cuantitativo, en donde se aplicó una comparativa entre casos de ciudades de Latinoamérica con similitudes en la problemática y ajustarlo al Perú, además se explicó cómo la yuxtaposición tiene una participación dentro de los poderes del estado. La investigación concluyó que la yuxtaposición de gobiernos municipales en cuanto a la toma de decisiones de estas genera un retroceso hacia la inversión privada, puesto que se requieren muchas normativas y procesos burocráticos que generan una lentitud en la realización de proyectos de mejoramiento vial de transporte urbano. (Calderón, 2016, p. 8).

Esta investigación guarda relación directa con el estudio, ya que permite conocer las debilidades en cuanto la ejecución de proyectos viales para el mejoramiento vial del transporte urbano.

La problemática detecta que la congestión vehicular viene siendo un problema frecuente en distintas ciudades mundiales. Asimismo, Lima también pasa la misma problemática, es la ciudad que registra mayor congestión. Esta incertidumbre viene radicando en Perú hace un par de décadas. Desde los fundamentos, están las investigaciones que refuerzan que el sistema del transporte público urbano en la ciudad se viene desarrollando, por una mala gestión de los entes reguladores. De igual manera, La investigación señala que el estudio es de tipo descriptivo y cualitativo, esto nos va a permitir detallar las situaciones y cómo se manifiesta el determinado problema. La encuesta fue tomada por el Instituto de Opinión Pública de la PUCP (IOP-PUCP), la población de la encuesta fue los usuarios de Lima de los 43 distritos de Lima Metropolitana de las 4 áreas interdistritales: Centro, Lima Este, Cono Norte y Cono Sur. La Muestra fue de 1920 usuarios del transporte público en Lima, mayores de 18 años, entre hombres y mujeres residentes en Lima y Callao. La investigación concluyó que un mayor porcentaje de personas se sienten insatisfechos con el servicio del transporte público. Esta situación nos demuestra el enigma del transporte público y el desconforme de los usuarios. (Flores, 2018, p. 18).

Esta investigación, tiene una relación directa con el proyecto, pues tiene como objetivo exponer la situación en la que se encuentra el transporte urbano de pasajeros en la ciudad Limeña.

La problemática se localiza, que las organizaciones son entes que desarrollan un conjunto de procesos, sean formales o informales y que tienen como objetivo lograr una mejor rentabilidad y que para esto se necesita una mejoría y concepciones innovadoras de sus procesos. Desde lo argumentado, se detalla que la metodología empresarial se trata de las mejoras en la organización por medio de un trabajo sistemático sistemática en los negocios. De la misma forma, dicha investigación es de tipo experimental, el investigador analiza si es que las variables independientes tienen influencia en las variables dependientes. El tipo de estudio es cuasi experimental, la muestra fue de 208 unidades de boletos del proceso de venta de pasajes. El Grupo control y el grupo experimental fue de 104 elementos. Los resultados detallan que se logra mejorar el proceso de venta de pasajes con la implementación del sistema, con una disminución de tiempo de en la venta de pasajes de 55.76% y el número de errores en 91.55%. La investigación concluye acerca de un mejor desarrollo en las ventas de pasajes con la

implementación del software y, asimismo, disminuye el margen de error. Puesto que las compañías de transporte urbano se verían beneficiadas ya que los trayectos de las rutas serían más rápidas y eficaces, además, La investigación tiene aportes importantes para los transportistas al proponer un software que permita una mayor rapidez en la adquisición de pasajes para el usuario de manera remota, lo que actualmente se viene efectuando en las distintas empresas públicas y privadas dado los últimos acontecimientos del COVID.19. (Melgarejo, 2017, p. 52)

Esta investigación guarda relación con el estudio, ya que el establecer un sistema web para facilitar la venta de pasajes que permitía una rapidez en cuanto al sistema de ventas y así puedan ser desarrollados de forma remota y así evitar colas en las estaciones de los buses para que los usuarios puedan pagar su pasaje y de esta manera, con la intención de que los trayectos de los buses sean más fluidos y evitar en tráfico en los paraderos de buses.

La problemática enfoca, que los países que se encuentran en desarrollo cuentan con falencias críticas en el transporte urbano, por lo que, las políticas no son tomadas de manera seria, pues, no hay un mejoramiento en el transporte de las ciudades y esto conlleva al caos de este servicio. Este estudio se realizó con pruebas cuantitativas y cualitativas. Por añadidura, el propósito es aportar soluciones al problema del transporte público. Se trabajó con muestras cuantitativas y cualitativas, los instrumentos fueron las encuestas y entrevistas. La primera muestra fue de 120 trabajadores. Por la metodología cuantitativa se realizó la encuesta a 120 trabajadores y 40 usuarios, y en la parte cualitativa se entrevistó al Gerente y al Jefe de Operaciones de la Empresa 11 de noviembre, así como al investigador. En conclusión, la implementación de políticas correctas direccionadas al transporte público, buscando soluciones concretas frente a este problema. El servicio de calidad por parte de las empresas de transporte no lograr satisfacer del todo a los usuarios a pesar del intento de los transportistas, falta una mejor capacitación a los choferes, cobradores y para esto, el apoyo de las entidades reguladores es fundamental. (Torres, 2018, p. 66)

La problemática detecta que la sostenibilidad en el transporte urbano se encuentra muy limitado y es poco usado en la ciudad, además se dan a conocer las cuatro etapas del modelo predictivo y metodológico en el esquema de la planificación del transporte para poder desarrollar durante la investigación un modelo renovado o adaptado bajo el esquema tradicional. Desde los postulados, las planificaciones del transporte se basan entre las actividades cotidianas de las personas y la gestión operativa de las empresas del sector. También encontramos como una base de este lineamiento la relación entre

servicio de calidad y el tiempo de demora, para analizar esta relación se toman en cuenta varios factores como el condicionamiento de las autopistas y las flotas de vehículos. Asimismo, la metodología que se practico fue la descriptiva en la cual se tomaron dos estudios anteriormente desarrollados sobre la sostenibilidad y la estadística de modelación de transporte, la base de estudios explica las definiciones de cada método aplicado y al final se logra hacer una comparativa entre ellos para demostrar como la sostenibilidad ayuda en el transporte urbano. La investigación concluye que la modelación tradicional de planificación urbana no calza con la cultura sostenible, y para ello se establecieron tres objetivos para poder llegar a relacionar la modelación tradicional con la movilidad sostenible. (Flores, 2017, p. 2)

Esta investigación guarda relación con nuestro tema de estudio porque se toman las bases del modelo de planificación urbana y con ello poder montar las estrategias necesarias para nuestro estudio, además da una idea de cómo aplicar la movilidad sostenible en Lima Metropolitana.

El problema de investigación se centra en las brechas urbanas del transporte urbano, ya que es el mal que afecta a toda la población de Lima, y el poco enfoque que se le ha dado al mismo, ya que a pesar del desarrollo en la economía actualmente, no se ha podido invertir o mejorar el transporte urbano. Desde el postulado se conoce que movilidad urbana si es eficiente puede lograr dar una buena calidad de vida a su población, asimismo se puede integrar la cultura sostenible en las ciudades que posean una buena infraestructura vial. El estudio abordo una metodología descriptiva, donde se explica la “Ley orgánica de Municipalidades” y también se tomó datos de la INEI, CCL y PROTRANSPORTE que permitió comprender la realidad en cuanto a la organización del transporte urbano, en cómo está siendo manejado y el impacto que se dará al emplear un nuevo sistema de autoridad. (Romero, López, Vargaz, Reategui, De la Barrera, 2019, p. 5).

Esta investigación guarda relación directa con el estudio, porque nos permite conocer el impacto de la nueva a utoridad en el transporte urbano la cual tiene como objetivo principal organizar, implementar y gestionar, además, de ejecutar distintas medidas que garanticen un sistema de transporte integrado en Lima y Callao.

## **4. Marco Teórico**

### **4.1 Gestión de operaciones del transporte urbano**

#### **4.1.1 Definición**

La gestión de operativa comprende variados puntos de vista, en relación con ello, Díaz indica;

Se entiende por gestión operativa que es lo que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. Abarca los cambios en la estructura de la organización y en el sistema de roles y funciones, la elección de personal directivo y asesor de mediano nivel, los procesos de capacitación del personal de planta permanente, la mejora continua del funcionamiento de la organización con su actual tecnología y la introducción de innovaciones técnicas y estratégicas acordes con los proyectos en curso. (Díaz, A, 2009, p. 54).

Es prescindible establecer una definición adecuada en cuanto a la gestión operativa, la cual se entiende que es el eje más importante de cualquier organización, ya que en ella se genera la toma de decisiones y un correcto uso de los recursos con los que cuenta una empresa. Para esta investigación es determinante usar las metodologías adecuadas para obtener el resultado más cercano en cuanto a la gestión operativa de la empresa de transporte estudiada.

#### **4.1.2 Definición del transporte urbano**

Para hablar sobre el transporte urbano, en primer lugar, se debe conceptualizar la movilidad urbana, el cual se define: (Pretell, 2016, p. 31)

Cuando se habla de movilidad, se refiere a las personas que se trasladan de un lugar a otro, y no a los medios de transporte que son los que simplifican realizar los desplazamientos.

Esta disimilitud entre los términos movilidad y transporte no revelan claramente la conexión entre estos dos términos. Estos términos pueden tomarse hacia que ambas terminaciones vienen a referirse a desplazamiento territorial.

Bajo los conceptos mencionados se comprende que la movilidad urbana es importante para cada ciudadano porque facilita el traslado a las diversas actividades

diarias que realizan y el transporte urbano es el medio masivo que los ciudadanos de todos los países eligen para trasladarse en su vida cotidiana.

#### **4.1.3 Sistema de transporte urbano**

Actualmente, se ha tratado de optimizar el sistema de transporte urbano en el territorio Limeño, a pesar de ello sigue representando grandes falencias, en relación con ello, (Guillermo, L & Tello, S, 2018, p. 107) indica:

Según lo investigado, la creación de un ente único que regule el transporte de pasajeros en Lima y Callao ya es un avance significativo. Sabiendo la principal problemática en la ciudad es el caos generado por los buses, combis públicas, todo esto se expresa en demora, inseguridad e incomodidad, propicia la contaminación en el medio ambiente y la saturación en las vías y empeora la situación.

Con lo citado, es relevante señalar que nuestro plan de transporte urbano no se ha venido regularizando de una manera óptima, lo cual genera insatisfacción en los usuarios.

Por otro lado, el diagnostico situacional del sistema de transporte se identifica que las corporaciones de transporte no tienen el propósito para la renovación de sus unidades vehiculares y mientras no mejore la calidad del servicio, los habitantes optaran por escoger el servicio que este a su alcance generando la informalidad en la mayoría de los casos como lo indica (Grupo Taylor & Francis, 2013, p. 4)

A nivel mundial, el del transporte informal también es un medio muy necesario de desplazamiento y valorado, generalmente por personas de bajos recursos. La falta de implementación de un sistema de transporte público de calidad y que sea de fácil acceso mejoraría en la decisión de las personas para preferir lo formal y no operadores informales, como microbuses privados y servicios de minibús.

Asimismo, uno de los mayores problemas que se identifican en nuestro trabajo de investigación viene a ser que la demanda de los usuarios supera a la oferta de los transportistas, lo que genera la informalidad, por la falta de unidades de transporte y la poca accesibilidad que tienen las personas para trasladarse de un lugar a otro.

A través de los años, se ha hecho énfasis este aspecto, ya que tal como pasa en los servicios que ofrece el estado los cuales son los que mayormente se ven colapsados por la gran cantidad de usuarios diarios. En relación con lo mencionado (Camino, Cieza, García, Sin, 2018, p. 78) indica:

Para que se pueda mejorar y lograr un sistema de transporte en Lima Metropolitana en el cual se pueda ofrecer un servicio de óptimo y de calidad, se necesita la integrar a todos los sistemas que existen actualmente, para que así la mejora del sistema sea en conjunto y que la calidad del servicio sea óptima.

En síntesis, es posible asegurar después de un análisis general, que, mejorando el sistema de transporte, no solo hacemos que la ciudad se vea más organizada, sino también que se brinde un servicio de calidad a los usuarios.

#### **4.1.4 Dimensiones de la Gestión de Operaciones**

- **La optimización de procesos**

Viene a ser el procedimiento de reducir costos mejorando los recursos y el tiempo mal empleado en la organización. Según (Alva, 2016)

La optimización de procesos consiste que la compañía mejore los procesos de negocio para así puedan reducir costos y así obtengan un crecimiento en la eficiencia, usando herramientas de mejora adecuada. Por lo que, un proceso incompleto propicia un incremento en los costos, limita la competitividad y lo rentable.

Para que se logren dichas mejoras, se necesita tener clara la intención, además, también el uso herramientas metodológicas que puedan permitir un trabajo óptimo, estandarizado y controlado de las mejoras realizadas.

- **Eficacia**

La eficacia es definida por (García, Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, 2014, p. 16) de la siguiente manera:

La eficacia es definida como el estado en el que una persona, grupo o empresa, se ha desarrollado para cumplir un objetivo fijado. En una organización se utiliza la eficacia como la capacidad que tiene todo el personal en conjunto para lograr un objetivo propuesto.

Para lograr que el usuario quede completamente satisfecho con el servicio dado la empresa u organización de transporte debe tener en cuenta que es lo que busca el usuario y como poder satisfacer sus necesidades.

#### **4.1.5 Elementos de Optimización de Procesos y eficacia**

- **Flota Vehicular**, para este elemento, en la presente investigación, vamos a tomar en consideración 4 categorías: Vehículos nuevos, en buen estado, regular y malo. Frente a esto, (Padilla, 2012, p. 10) considera:

Para que el mantenimiento sea el adecuado, se debe evaluar de forma eficaz el diseño y estructura de este, para así lograr un estado óptimo en la gestión. Para ello, también es requerido que se establezcan evaluaciones periódicas para que sea continuamente mejorado.

Por ello, es preciso indicar que el uso correcto y el mantenimiento de las unidades mejoran desempeño y la calidad del servicio brindado.

- **Control de aforo en unidades**, va a consistir en clasificar los distintos vehículos de transporte público y así conocer una cantidad promedio de gente que puede ir en dichos medios de transporte.

Según (Jara, 2020). Las unidades de transporte público que desobedezcan las disposiciones sanitarias para evitar el contagio del coronavirus, como el incumplimiento del aforo vehicular, saldrán de circulación por dos años, anunció la jefa de la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao (ATU). Durante una supervisión a los autos, la funcionaria recordó que todas las empresas de transporte público deben evitar el contacto entre pasajeros con un mínimo de un metro de distancia, y además, nadie debe ir de pie y todos deben llevar mascarilla.

Tras el nuevo contexto nacional, es importante llevar una buena función en cuanto al control de los aforos y, asimismo, esto permitirá que más adelante se

tome en consideración este punto, el cual es clave para brindar un buen servicio de transporte.

- **Monitoreo de unidades**, el objetivo es que las empresas puedan monitorear la ruta que están siguiendo sus vehículos de transporte, de modo de dar un seguimiento con un mayor control y gestión sobre las unidades.

Según, (Velasquez, K & Arrúa, J, 2018, p. 113). Es necesario implementar un sistema tecnológico que permita que el flujo de unidades sea óptimo, para ello se debe crear un software que permita saber la frecuencia en que las unidades salen o ingresan en la organización, el objetivo principal es brindar un mejor control en el sistema de transporte y minorar costos.

Es importante, crear un sistema adecuado que permita tener un buen control en las unidades de salida y entrada de las empresas para así mejorar el sistema de transporte urbano con un adecuado orden.

- **Revisión Técnica**, vamos a considerar la implementación de un control revisión técnica de las unidades vehiculares para así evitar accidentes por fallas mecánicas. Se toma este criterio, ya que, el MTC exige que las unidades cuenten con la revisión técnica al día.

Según (Sánchez, 2018, p. 10) Las Revisiones técnicas vehiculares están orientadas a contribuir un parque automotor que cumpla con las exigencias del desarrollo de la ciudad para próximas generaciones, contribuir a reducir la contaminación y prevenir los accidentes vehiculares.

Asimismo, es preciso indicar que en Perú ya se tiene implementado en el sistema general de transporte una normativa que indica que las revisiones técnicas se deben hacer cada 6 meses.

- **Control de infracciones**, mediante el seguimiento de las empresas en cada una de las unidades, se tendrá claro que choferes y unidades han perdido puntaje en el MTC por el mal manejo de la unidad, lo cual ha dado una mala experiencia a los usuarios.

## 4.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### 4.2.1 Definición de Satisfacción

Para tener claro en que influye la satisfacción del usuario en la mejoría de la gestión operativa del transporte, (Luperdiga, M & Rodriguez, T, 2016, p. 32), indican:

La satisfacción del cliente viene a ser un factor clave que puede permitir analizar cómo viene siendo el desempeño en una organización y así poder generar una mejora continua para la organización. En síntesis, lo que se pretende al medir la satisfacción de los usuarios, saber la percepción que tienen los usuarios con el servicio brindando por las empresas de transporte para que así se pueda mejorar los distintos déficits y que esto contribuya a la mejora del servicio.

Cabe resaltar, que se deben aplicar las metodologías adecuadas para poder percibir correctamente la satisfacción del usuario en el transporte urbano. Por ello es necesario establecer en el trabajo de investigación el instrumento indicado que nos ayudará a tener una mayor cercanía al usuario y así poder obtener la información necesaria y precisa para desarrollar el informe final.

### 4.2.2 Dimensiones de la satisfacción

- **Eficiencia**

La eficiencia es definida por (García, Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, 2014, p. 16) de la siguiente manera

La eficiencia es la capacidad que tiene la organización de cumplir los objetivos utilizando menos recursos. Cabe indicar que la eficacia se logra a partir de la eficiencia, pues ambos son los recursos que se utilizan para lograr los resultados requeridos.

Por lo tanto, es preciso indicar que la eficiencia se logra aprovechando y distribuyendo correctamente los recursos para así poder generar los mejores resultados.

### 4.2.3 Elementos Eficiencia

- **Trato al usuario**, es el indicador más importante para lograr la satisfacción en ellos, ya que no solo se logra satisfacer la necesidad de trasladarse de un lugar

otro, sino también que los usuarios puedan sentir la comodidad con el servicio ofrecido y así puedan recomendarlo.

- **Horarios establecidos**, para llevar un mejor control de las unidades de transporte en las empresas, es importante establecer horarios de salida y entrada de estas, para ello las empresas deben adecuarse y gestionar que horas son las que se debe mandar más unidades a las calles para que no haya desabastecimiento y el usuario pueda llegar tranquilo y seguro a sus labores cotidianas. (Silva, N & Torres, C, 2017, p. 18) *” El transporte urbano es el término aplicado al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros de transporte público tienen que adaptarse a los horarios y a las rutas que ofrecen las compañías de autobuses”.*

- **Unidades operativas en buen estado**, las unidades en buen estado es un punto clave en la eficiencia de las empresas y sistemas de transporte, ya que ello genera que no se congestionen las vías principales y secundarias por alguna unidad malograda y así también se podrían evitar gastos.

## 5. Hipótesis

Ha: Existe influencia de la gestión de operaciones de transporte público urbano en la satisfacción de los usuarios

Ho: No existe influencia de la gestión de operaciones de transporte público urbano en la satisfacción de los usuarios

## 6. Metodología de la investigación

### 6.1 Tipo de investigación

El diseño de investigación de la presente el tipo investigación aplicada, por lo que se pretende ampliar el conocimiento, que posteriormente sean analizados.

La metodología cuantitativa es aquella que se formula a través de una hipótesis que está directamente relacionada a las variables del trabajo de investigación. Para la obtención de los resultados se realiza una recolección de datos mediante conceptos medibles, los cuales luego serán expresados en conceptos teóricos los cuales permitirán la construcción de hipótesis conceptuales. (Monje, 2011, p. 14).

La presente investigación es cuantitativa, dado que la intención es evaluar los datos que existen en las variables entre los años 2010 – 2019, además describir y analizar la relación de nuestras variables. Para ello, se va a aplicar el instrumento de recolección de datos (véase anexo 1), lo que nos permitirá hallar y analizar los datos más aproximados con relación a nuestro trabajo investigativo.

## 6.2 Diseño de la investigación

Por la naturaleza de los problemas y objetivos formulados la presente investigación es considerada no experimental cuantitativa, Según (Fernández, C & Baptista, P, 2014, p. 152) expresa: *“Es correlacional porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”*.

La investigación será cuantitativa no experimental, ya que se evaluará la correlación lo cual permitirá medir la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

## 6.3 Población y muestra

### Población

La población de este trabajo serán los usuarios por día de la empresa de transporte en Lima Norte.

### Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó el muestreo aleatorio, cuya formula es la siguiente:

$$\frac{N \times Z^2 \times (P \times Q)}{N \times \epsilon^2 + Z^2 \times (P \times Q)}$$
$$\frac{300 \times (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{300 \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}$$
$$=168$$

168 personas

**Dónde:**

n: Muestra

N: Total Población

Z: Distribución Estándar

P: Tasa de acierto

Q: Tasa de fracaso

E: Margen de probabilidad o error

## **6.4. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección**

### **Instrumento**

El instrumento para esta investigación serán las encuestas y la entrevista para el Gerente de la empresa, que estarán conformadas por preguntas enfocadas tanto en gestión de operaciones que emplea la empresa y la influencia en la satisfacción del usuario en la empresa de transportes, en el caso de las encuestas, cada pregunta cuenta con cinco alternativas: totalmente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho.

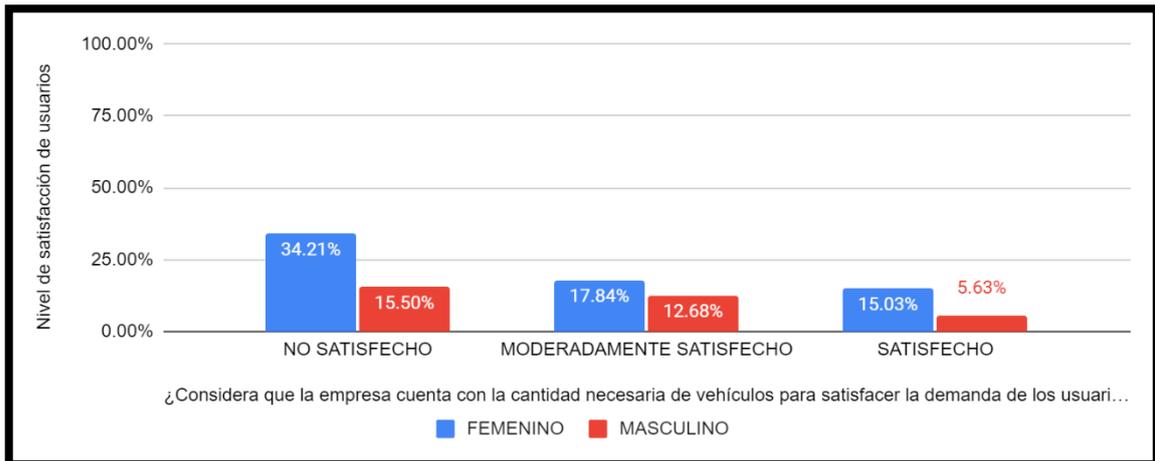
## **7. Resultados y Discusión**

### **7.1 Resultados**

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del transporte público para medir que tan satisfecho se encuentra con el servicio, en las cuales se evaluará la gestión operativa de la empresa y su influencia en la calidad del servicio.

- **Flota vehicular**

Tabla 1 Nivel de satisfacción de los usuarios con la flota vehicular de la empresa



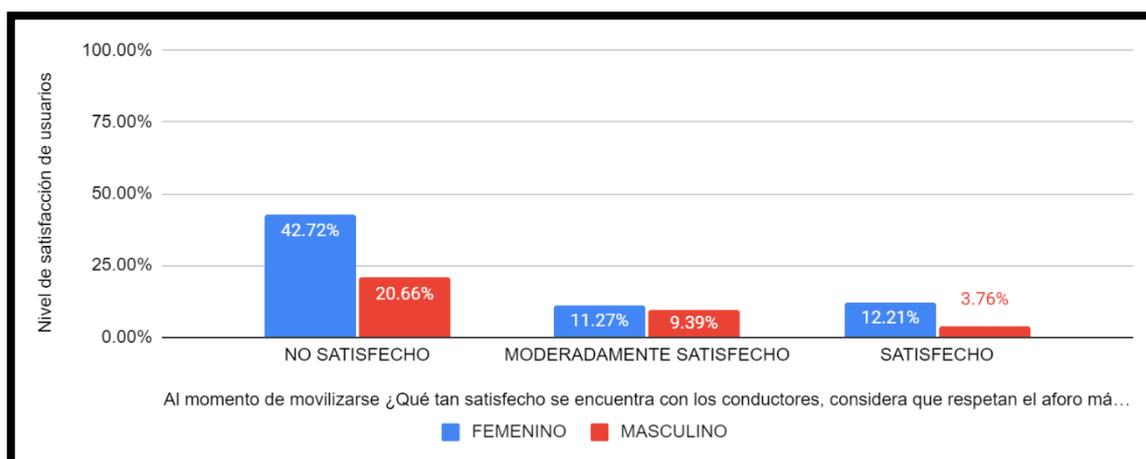
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 20.66%, 30.52% y 49.71% respectivamente.

En los resultados encontrados podemos ver que los usuarios no consideran que la flota vehicular de la empresa sea el adecuado para satisfacer la demanda que tiene el mismo, ya que el porcentaje de las personas no satisfechas representan casi el 50%. Sin embargo, el Gerente de Operaciones detalló que sí considera que cuentan con la cantidad de buses suficientes para satisfacer la demanda de los usuarios.

- **Control de aforo en las unidades**

Tabla 2 Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al aforo de las unidades



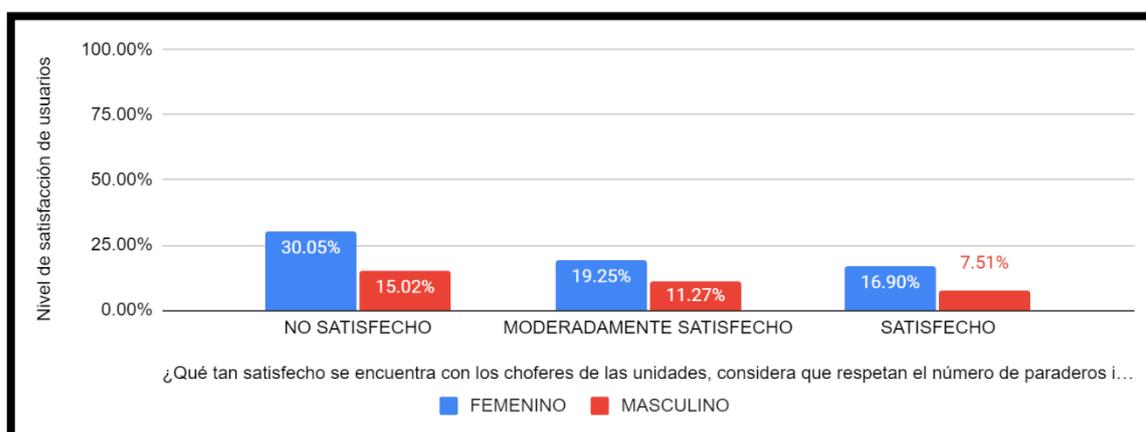
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 15.97%, 20.66% y 63.38% respectivamente.

Según los resultados, se puede observar que más del 50% de los encuestados, consideran que los conductores de las unidades no respetan los aforos máximos de las unidades móviles. Por otro lado, el Gerente dijo que por el tema del COVID-19, no cuentan con un personal que se encargue de la revisión del aforo de las unidades durante todo su recorrido.

- **Monitoreo de unidades**

Tabla 3 Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al monitoreo de las unidades



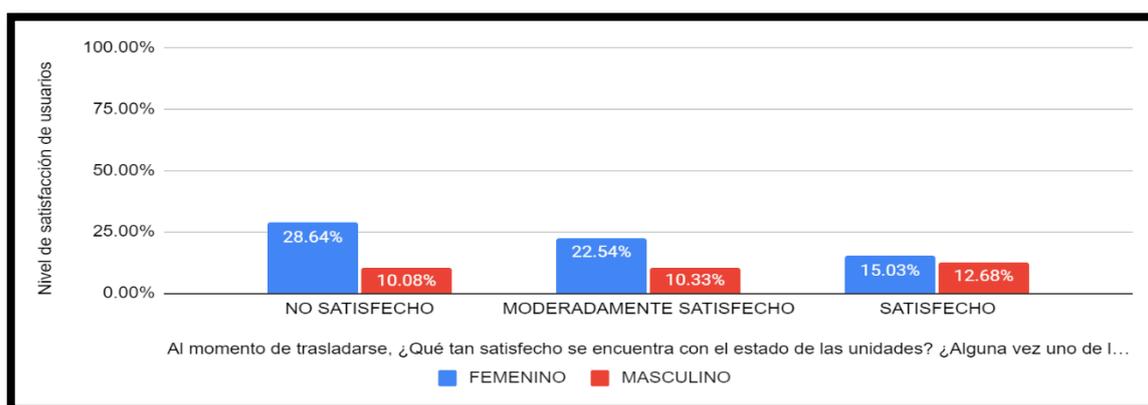
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 24.41%, 30.52% y 45.07% respectivamente.

De acuerdo con el análisis, se denota que más del 54% de los encuestados consideran que los conductores respetan los paraderos establecidos. Según detalla el Gerente, todas las unidades cuentan con el servicio de GPS, por el cual revisan el recorrido y las paradas de los buses.

- **Revisión técnica**

*Tabla 4 Nivel de satisfacción del usuarios respecto al estado de las unidades.*



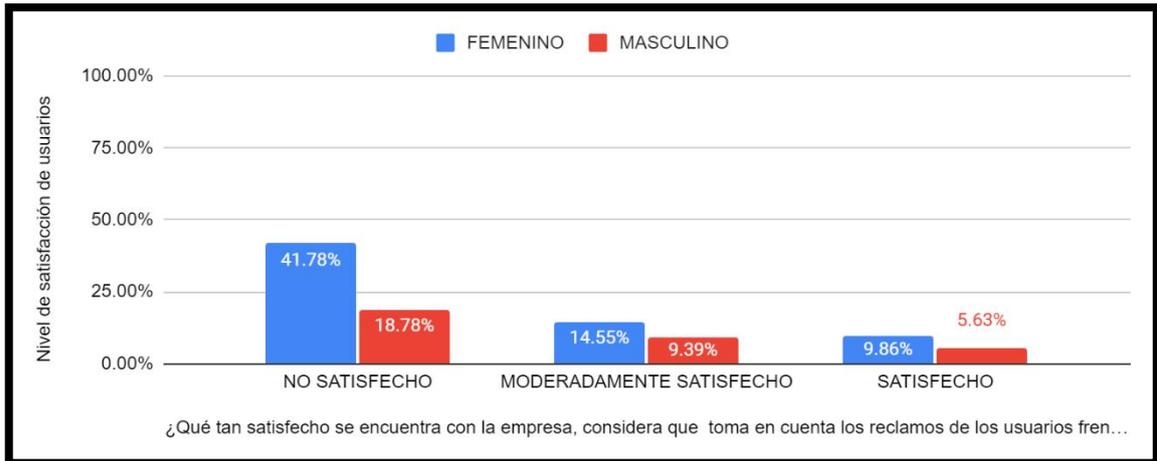
Fuente: Elaboracion propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 27.71%, 32.87% y 38.72% respectivamente.

En líneas generales, vemos que las personas se encuentran entre moderadamente a muy satisfecho con respecto al estado de las unidades. Sin embargo, se debe considerar ese 38.72% de personas no satisfechas, para la posibilidad de implementar nueva flota vehicular. Según el Gerente, la empresa cuenta con unidades de transporte desde el año 2010, un promedio de 10 años de antigüedad y que la empresa está gestionando la compra de buses modernos.

- **Control de infracciones**

Tabla 5 Nivel de satisfacción de usuarios respecto al control de infracciones por parte de la empresa



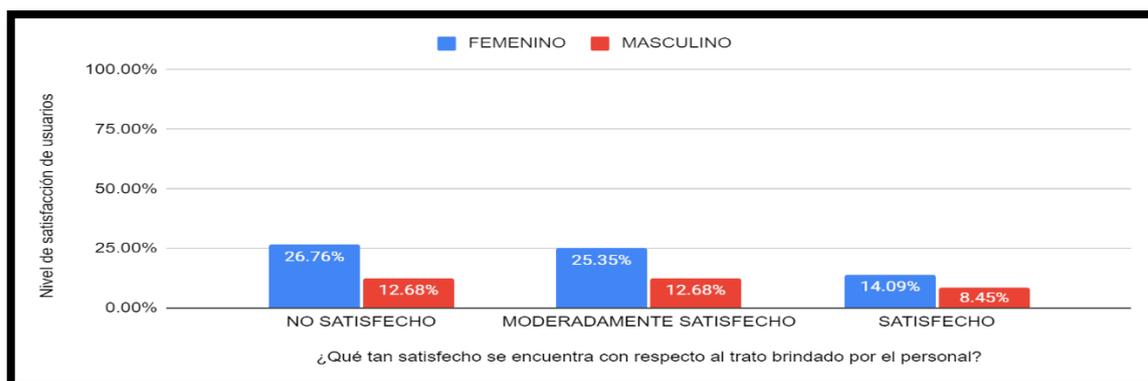
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 15.49%, 23.94% y 60.56% respectivamente.

En esta pregunta nos enfocamos directamente a la seguridad que sienten los usuarios con respecto al servicio, si es que la empresa realiza un control de infracción por parte de los conductores, en esta pregunta los resultados fueron muy distintas a la anterior con un mayor peso de votos en la insatisfacción de los usuarios. Según el Gerente de Operaciones, dijo que la empresa recibe los reclamos de los usuarios en las unidades y que siempre están atentos a dichos reclamos para mejorar el servicio.

- **Trato al usuario**

**Tabla 6 Nivel de satisfacción de usuarios respecto al trato recibido por los trabajadores de la empresa**

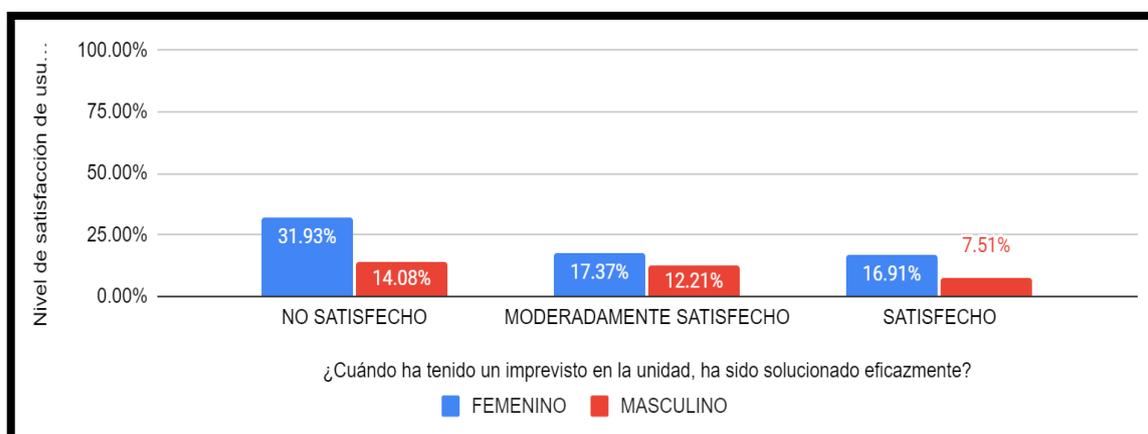


Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 22.54%, 38.03% y 39.44% respectivamente.

Con respecto a esta pregunta, el enfoque fue hacia el trato brindando por el personal en las unidades, en los cuales se observa que el mayor porcentaje se encuentra entre no satisfecho y moderadamente satisfecho, con solamente un 22.54% de personas satisfechas. La empresa debe enfocarse más en la capacitación de su personal, para así tratar de mejorar la satisfacción de los usuarios. Asimismo, el Gerente nos comentó que la empresa realiza las capacitaciones y reuniones mensualmente a todos sus trabajadores.

**Tabla 7 Nivel de satisfacción de usuarios**



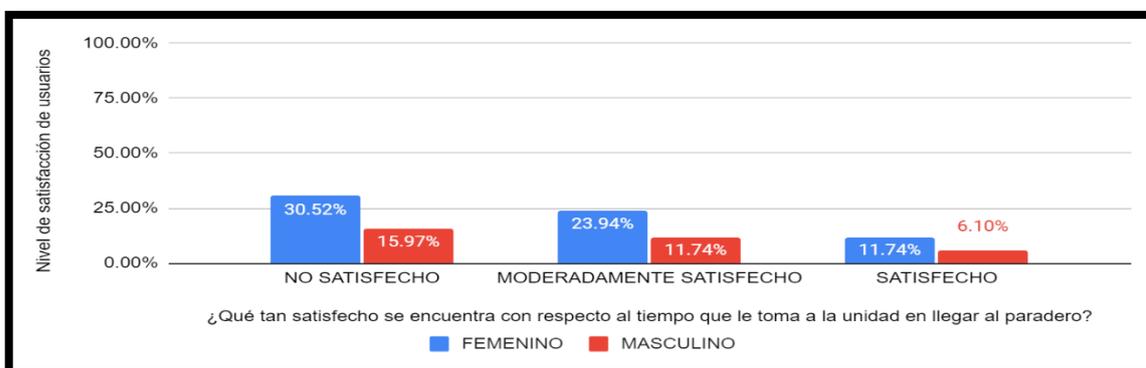
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 24.41%, 29.58% y 46.01% respectivamente.

Acerca de esta pregunta abarcamos las soluciones inmediatas que hayan podido tener los usuarios antes imprevistos en las unidades, en esta pregunta los resultados fueron menos alentadores, ya que el nivel no satisfecho está en un 46.01%, mientras que el nivel de mayor satisfacción bajó considerablemente. Según la empresa, su objetivo es mantener siempre un trato adecuado a los usuarios y que los choferes y cobradores, siempre se encuentran a disposición de solucionar cualquier inconveniente que pueda suceder en la unidad.

- **Horarios Establecidos**

*Tabla 8 Nivel de satisfacción de usuarios respecto a los horarios de llegada de las unidades*



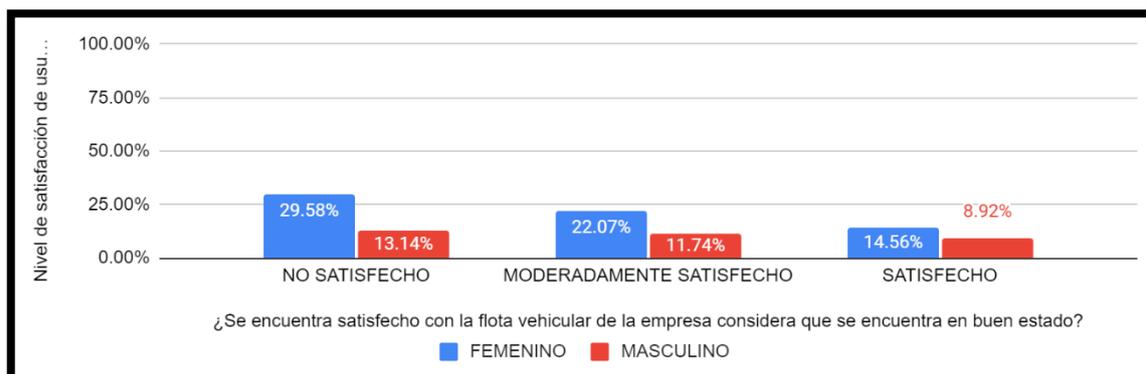
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 17.84%, 35.68% y 46.49% respectivamente.

En esta pregunta nos enfocamos directamente en el tiempo de llegada de las unidades a los paraderos establecidos, de igual manera, los resultados no fueron favorables, ya que la tendencia se encuentra entre no satisfecho y moderadamente satisfecho con un 82.17% y solamente un 17.84% de personas satisfechas. Detalla el Gerente, que por el COVID-19, muchos de sus trabajadores han decidido retirarse de la empresa y además otros se encuentran en aislamiento, por lo que, las salidas de los vehículos se han modificado por no contar con el personal suficiente.

- **Unidades operativas en buen estado**

*Tabla 9 Nivel de satisfacción de usuarios respecto a las unidades operativas*



Fuente: Elaboracion propia

**Análisis e interpretación:** Los usuarios que se encuentran satisfechos, moderadamente satisfecho y no satisfechos representan el 23.48%, 33.81% y 42.72% respectivamente.

En esta pregunta nos dirigimos exclusivamente a la nueva modalidad implementada por el servicio del corredor azul (pago con tarjeta), y en esta muestra el nivel más alto de satisfacción dentro de las preguntas del grupo atención al cliente. Dentro de los comentarios recibidos, la mayoría concordó que esta medida agilizaba el trámite de pago, sin embargo, comentaron que para mejorar podían implementar facilidades para recargar la tarjeta, ya que no se encuentran con facilidad agentes de recarga. El Gerente comentó que la empresa se está encargando de la adquisición de una nueva flota para ofrecer un mejor servicio y que el tiempo promedio de antigüedad de las unidades es de 10 años.

## 7.2 Discusión

Con respecto al objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de operaciones de transporte público urbano con la satisfacción del usuario. En la correlación de Pearson se aprecia que La gestión de operaciones influye en la satisfacción de los usuarios, donde afirma que es una correlación positiva muy

fuerte. Esto significa que mientras mejor sea el manejo de la gestión de operaciones, la satisfacción de los usuarios es mayor

Con respecto al objetivo específico. Analizar las dimensiones de la satisfacción del cliente en la empresa de transportes de Lima Norte. Las dimensiones que influyen en las variables, expresado en la gestión de operaciones y la satisfacción del usuario, se relacionan de manera directa con la capacidad de respuesta, seguridad, servicio. La información concuerda con los estudios de Padilla (2012) que señalan que para que el mantenimiento sea adecuado, se debe evaluar de forma eficaz el diseño y estructura para lograr un estado óptimo y establecer evaluaciones periódicas para una mejora continua. Asimismo, en lo que respecta al tema de control de aforo actualmente en las unidades por el COVID-19, Jara (2020) señala, que las unidades que desobedezcan las disposiciones sanitarias impuestas por el gobierno para contrarrestar el contagio masivo del COVID-19, saldrán de circulación por dos años, además, que ningún pasajero puede ir parado en las unidades y que todos tienen que llevar puesta su mascarilla y su protector facial.

Con respecto al objetivo específico: Analizar la influencia de la gestión de operaciones con la satisfacción del cliente en la empresa de transporte de Lima Norte. En lo que respecta a seguridad, según Velasquez Macerolo, Ayala Katia & Arrúa Jorge (2018) explica que el servicio de GPS permite que el flujo de unidades sea óptimo, además de saber la frecuencia del ingreso y salidas de las unidades para así brindar un mejor control en el sistema de transporte. Asimismo, Sánchez (2018), detalla que las revisiones técnicas permiten a contar con un parque automotor que cumpla con las exigencias del desarrollo de la ciudad para así reducir la contaminación ambiental y reducir accidentes vehiculares.

En cuanto a la comodidad y satisfacción del usuario, con respecto a horarios establecidos, por la importancia que tiene el tiempo de recorrido de las unidades, este tiempo es demasiado y además de brindar un servicio lento, los autores Silva & Torres (2018) señalan que los usuarios del transporte público tienen que adecuarse a la ruta y horario que ofrecen las empresas de transporte.

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

- ✓ Respecto al objetivo que habla sobre la influencia de la gestión de operaciones en la satisfacción del usuario se concluye que entre las variables hay una

correlación positiva muy fuerte (0.913), la cual se comprobó aplicando el método de Pearson en las cuales se utilizaron como ítems las respuestas de las encuestas.

- ✓ Respecto al objetivo que habla sobre las dimensiones de la gestión de operaciones se concluye que el principal problema identificado en la empresa cuya ruta estudiada abarca Lima Norte, es que las personas no se sienten satisfechas en cuanto a la seguridad que brinda en sus rutas y en sus unidades. No invertir en la seguridad juega en contra ya que ello generaría pérdidas al momento de ofrecer su servicio. Por ello es preciso indicar que invirtiendo en cámaras de seguridad y capacitando al personal para que así brinde un servicio de calidad.
- ✓ Respecto al objetivo que habla sobre la dimensión de la satisfacción de los usuarios se concluye que a pesar de que la empresa ha invertido en la compra de flota vehicular, esta no ha sido suficiente para satisfacer la demanda de los usuarios. Asimismo, los usuarios no se encuentran satisfechos con el estado que tienen las unidades pues han demostrado su disconformidad con la misma.

### **Recomendaciones**

- ✓ Se recomienda a la empresa realizar una inversión para la implementación de herramientas que le permitan mejorar los procesos y desarrollar de manera más eficiente las salidas de los buses, es decir, un software que permita calcular cuántos buses debe circular por hora para así poder satisfacer la demanda de los usuarios. Es así, como los usuarios y la empresa podrán llevar un mejor control sobre el tiempo que invierten en el traslado de un punto a otro.
- ✓ Los planes de capacitación deben abarcar a todo el personal de la empresa, pero es necesario dar prioridad y enfocarse a los empleados que tienen contacto con el cliente para que sepan manejar cualquier contratiempo o queja que se les presente con el usuario. Asimismo, las capacitaciones deben darse frecuentemente, no solo con temas de trato al cliente, sino también en cómo reaccionar ante cualquier imprevisto, como primeros auxilios, verificación de monedas, etc.
- ✓ La implementación de cámaras de seguridad y ventiladores en las unidades de transporte podría ayudar a mejorar la experiencia de los usuarios, ya que la flota vehicular al ser de tamaño mediano tiende a absorber más el calor en las épocas de verano. Asimismo, la empresa podría implementar el servicio de pago sin contacto o pago con tarjeta, para así modernizar el método de pago y la

seguridad, tanto para los clientes, como para los choferes. Con ello se busca que la empresa ahorre tiempo al momento de recoger pasajeros y se tenga un mejor manejo en la contabilidad de la empresa.

- ✓ Finalmente, se recomienda la implementación de su propio centro de mantenimiento, ya que al ser una empresa que cuenta con 300 unidades de transporte, genera un gran gasto el pasar por revisiones técnicas cada vehículo en el plazo de seis meses. Es así como la empresa podría aminorar costos y poder invertir en modernizar el sistema actual que manejan.

## 9. Bibliografía

Alva, G. (2016). *¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas?* Diario Gestión.

Calderón, C. (2016). *Una evaluación del diseño institucional para la ejecución de proyectos de transporte urbano masivo de Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Camino, Cieza, García, Sin. (2018). *Planeamiento estratégico para el Transporte Público masivo en buses en Lima Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Centeno, J. (2015). *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*. Universidad Nacional Agraria La Molina.

Diario Oficial El Peruano. (2020). *Decreto Supremo que aprueba la Fase 2 de la Reanudación de Actividades Económicas dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional*. El peruano.

Díaz, A. (2009). *Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la Administración Pública. Un aporte a la Gestión Pública*.

Dukta, A. (1998). *Manual AMA para la satisfacción del cliente*. Granica.

Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Flores, C. (2017). *Análisis de la metodología clásica del modelo de planificación del transporte urbano desde el ámbito de la movilidad sostenible*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Flores, R. (2018). *El problema del transporte público y su impacto en los usuarios de la ciudad de Lima Metropolitana*. Universidad Privada del Norte.
- García, M. (2014). *Gestión Administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de Transportes y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Grupo Taylor & Francis. (2013). *Planificación y diseño de una movilidad urbana sostenible: Orientaciones para Políticas*. Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos.
- Guillermo, L & Tello, S. (2018). *La regulación del transporte urbano en Lima: caso El Metropolitano*. Universidad Privada de Ciencias Aplicadas.
- Jara, M. (2020). *2 años dejarán de operar vehículos de transporte público que no respeten aforo*. Diario Oficial El Peruano.
- Luperdiga, M & Rodriguez, T. (2016). *Servicio de Atención y Satisfacción del cliente en la Empresa de Transporte Turismo Dias S.A.* Universidad Privada Antenor Orrego.
- Melgarejo, M. (2017). *Implementación de un software de tecnología web y móvil para la mejora de procesos de venta de pasajes en una empresa de transportes*. Universidad César Vallejo.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Universidad Surcolombiana y Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

- Padilla, C. (2012). *Plan de Gestión del Mantenimiento para la Flota Vehicular del Gobierno Autonomi Descentralizado Intercultural de la Cuidad de Cañar*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Pretell, N. (2016). *Conflictos en la movilidad urbana derivados de la concentración de actividades económicas en el centro histórico de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Romero, López, Vargaz, Reategui, De la Barrera. (2019). *Movilidad Urbana en Lima y Callao caso de estudio: La autoridad de transporte urbano para Lima y Callao - ATU*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Sánchez, C. (2018). *Implementación del sistema de inspecciones técnicas vehiculares y su impacto en la reducción de accidentes y contaminación ambiental del aire en Lima Metropolitana 2009-2016*. Universidad San Martín de Porres.
- Silva, N & Torres, C. (2017). *Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca*. Universidad Politécnica Salseiana Sede Cuenca.
- Torres, C. (2018). *Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana 2016*. Universidad César Vallejo.
- Torres, M. (2017). *El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública*. Universitat de Lleida.
- Velasquez, K & Arrúa, J. (2018). *Monitoreo de unidades de transporte público de Ciudad del Este*. Universidad Nacional del Este.



## ANEXO 1

### Anexo 1: Ficha de tarea de investigación

#### FICHA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

(Nro:155)

##### DATOS DEL DOCENTE

APELLIDOS Y NOMBRES: JOSE LUIS MATOS CARRASCO

CARRERA: ADM. DE EMPRESAS CAMPUS: CAMPUS LIMA

CÓDIGO: C18627 FECHA: 20/02/2020 13:41:08

##### DATOS DE LOS ALUMNOS (EN CASO DE TENERLOS IDENTIFICADOS)

1. **Problema de la investigación (no exceder las 200 palabras) Dando respuesta a las siguientes preguntas ¿Qué está mal?, ¿Dónde?, ¿Desde cuándo existe el problema?, ¿Cuál es la medición actual?, ¿Cómo determinó que es un problema?, etc.**

La falta de una gestión de operaciones moderna en las empresas de transporte interprovincial

2. **Línea de investigación de la UTP a la que responde la investigación propuesta**

Investigación sobre la información para la administración de las MiPyME para el crecimiento económico.

3. **Indica la o las competencias del modelo del egresado que serán desarrolladas fundamentalmente con este Trabajo de Investigación.**

Nro.	Competencias
1	Gestión gerencial: Conoce los elementos básicos para la gestión estratégica, comercial y financiera, del capital humano y de procesos en una organización.
2	Gestión estratégica: Reconoce las estrategias macro de la organización y las relaciona con los objetivos planteados en el largo, mediano y corto plazo.
3	Gestión de procesos: Conoce, identifica y propone mejoras en los procesos de gestión de la empresa.
4	Gestión gerencial: Conoce los elementos básicos para la gestión estratégica, comercial y financiera, del capital humano y de procesos en una organización.
5	Emprendimiento de nuevos negocios: Crea, desarrolla y gestiona nuevos negocios.
6	Gestión estratégica: Reconoce las estrategias macro de la organización y las relaciona con los objetivos planteados en el largo, mediano y corto plazo.
7	Gestión del capital humano: Identifica las capacidades del recurso humano orientándolas al logro de los objetivos de la organización.
8	Gestión financiera: Reconoce e interpreta los instrumentos e indicadores financieros para la gestión de la organización.
9	Gestión comercial: Diseña y propone estrategias comerciales que agreguen valor a la empresa.
10	Gestión de procesos: Conoce, identifica y propone mejoras en los procesos de gestión de la empresa.

4. **Título del Trabajo de Investigación propuesto.**

Análisis de la Gestión de Operaciones en las empresas de transporte interprovincial. Propuesta de un modelo de gestión

5. Tipo de investigación (BASICA,ETC).

Tipo de investigación	Marca con X
Investigación Básica	
Investigación Aplicada	x
Desarrollo tecnológico	

6. Considerando que el trabajo de campo se realizará en el curso Taller de investigación, indique el enfoque de investigación.

Método de investigación	Marca con X
Cuantitativo	
Cualitativo	
Mixto	x

7. Enuncia 4 o 5 palabras claves que le permitan realizar la búsqueda de información para el Trabajo en Revistas Indizada en WOS, SCOPUS, EBSCO, SciELO, etc., desde el comienzo del curso y obtener así información de otras fuentes especializadas.

Palabra Clave	Repositorios
Gestión de Operaciones	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Transporte Interprovincial	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Mejoramiento Continuo	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Gestión de Procesos	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Modelo de Gestion	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Gestión de Operaciones	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Transporte Interprovincial	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Mejoramiento Continuo	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Gestión de Procesos	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;
Modelo de Gestion	WOS,SCOPUS,EBSCO,SCIELO,RENATI,DIALNET;

8. Objetivo general del trabajo de investigación, de forma clara y comprensible para los alumnos.

el análisis actual de la gestión de las operaciones en las empresas de transporte interprovincial peruano y proponer un modelo de gestion

9. Indicar las actividades clave que el alumno debe realizar durante el desarrollo de su investigación.

• Investigar la teoría relacionada al tema de estudio • Reconocer la problemática vinculada al tema estudiado • Identificar la relación entre el tema principal y otros temas vinculados • Investigar en las empresas relacionado con los temas de estudio • Discutir la problemática existente en las empresas vinculados a los temas de estudio • Proponer modelos de gestión al problema estudiado en el sector

10. Incorpora todas las observaciones y recomendaciones que consideres de utilidad para el alumno y a los profesores del curso con el fin de que desarrollen con éxito todas las actividades.

Orientar adecuadamente en la investigación teórica b. Proponer forma adecuada de realizar búsquedas: libros, revistas científica

## ANEXO 2

### Glosario:

Es necesario establecer las adecuadas definiciones a los términos más comunes que encontraremos en el presente trabajo de investigación, ya que las mismas permitirán que el trabajo se desarrolle con mayor claridad.

- **Gestión:** La gestión en las empresas es cuando se establecen las actividades idóneas para llevar a cabo un proceso y así obtener los mejores resultados para la misma.
- **Satisfacción:** La satisfacción en un cliente se ha da a partir de que el mismo utiliza un producto o servicio para cubrir una necesidad.
- **Usuario:** Es aquella persona que usa un servicio habitualmente ya sea informático o físico.
- **Movilidad:** La movilidad es el desplazamiento de un punto a otro que la población hace de un lugar a otro
- **Transporte:** Es el medio en el cual las personas se movilizan para sus actividades cotidianas.
- **Calidad:** Es la capacidad que posee un bien o servicio para lograr la satisfacción de la necesidad de un cliente.

## ANEXO 3

### Correlación de Pearson

n = 213		$\Sigma D3$		
	$\Sigma D1$	0.880		
	$\Sigma D2$	0.925		
	TV1 vs TV2	0.913		

	= Correlación negativa perfecta.
	= Correlación negativa muy fuerte.
	= Correlación negativa considerable.
	= Correlación negativa media.
	= Correlación negativa débil.
	= Correlación negativa muy débil.
	= No existe correlación alguna entre las variables.
	= Correlación positiva muy débil.
	= Correlación positiva débil.
	= Correlación positiva media.
	= Correlación positiva considerable.
	= Correlación positiva muy fuerte.
	= Correlación positiva perfecta

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 312)