



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de la atención al usuario de los servicios
alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Aleman Paredes, Rodrigo Andre (orcid.org/0000-0002-8440-7208)

ASESORES:

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

Dra. Narvaez Aranibar Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposa Fiorella, quien con amor y apoyo constante e incondicional me motiva día tras día para alcanzar el éxito siempre.

A mis padres Alejandro y Frida y mi hermosa familia que siempre me alientan a seguir adelante y superarme.

Agradecimiento

A Dios, por la fuerza y constancia que me brinda para seguir adelante y lograr cumplir cada una de mis metas.

A mi asesor Dr. Miguel Ángel Pérez Pérez, quien con su experiencia ha sabido encaminar con paciencia y sabiduría la consumación de la presente tesis.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos y figuras.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3 Escenario de estudio	14
3.4 Participantes	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6 Procedimiento	16
3.7 Rigor científico	17
3.8 Método de análisis de datos	17
3.9 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	31

REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	61

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Tabla de resultados de la categoría “Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores”</i>	19
Tabla 2: Reporte de coeficiente de coocurrencia	21

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1: Figura descriptiva de la categoría “Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores”</i>	20
<i>Figura 2: Coeficiente de coocurrencias</i>	22
<i>Figura 3: Mapa de redes de códigos asociados Acontecimientos en vía con Tiempo de espera</i>	23
<i>Figura 4: Mapa de redes de códigos asociados Buses con Tiempo de Traslado</i>	24
<i>Figura 5: Mapa de redes de códigos asociados Calidad de Servicio con Satisfacción de servicio</i>	25
<i>Figura 6: Mapa de redes de códigos asociados Mantenimiento de paraderos con Señalización de Paraderos</i>	26
<i>Figura 7: Red de códigos asociados a la categoría de Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores</i>	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte público Masivo de Lima 2023. El estudio tuvo un enfoque cualitativo tipo básico con un diseño de investigación estudio de caso de muestreo no probabilístico lo cual conllevó a la recopilación de información de experiencias obtenidas con una técnica de entrevista e instrumento de guion de dieciséis preguntas abiertas semi estructuradas de entorno participativo, esta información fue desarrollada a través de un software llamado AtlasTi9, dando como resultados nuevos códigos de coocurrencia. La población asciende a 11 usuarios del servicio alimentador del Transporte Público Masivo de Lima, del objetivo general planteado se concluyó que este si se cumplió, ya a que a través de los resultados con relación a la Calidad de servicio y la satisfacción con un coeficiente de 0.67, se recomienda implementar mejoras operativas con el fin de mejorar el tiempo de espera, elaboración de estrategias para un mejor desarrollo en la calidad de servicio al usuario, personal capacitado y una adecuada infraestructura con el fin de obtener progresiva satisfacción y una oportuna atención al usuario.

Palabras clave: Usuario, satisfacción, calidad del servicio, transporte público.

Abstract

The present investigation aimed to analyze the management of user care for the feeding services of the mass public transport of Lima 2023. The study had a qualitative basic type approach with a research design study of the case of non - probabilistic sampling case which led to the collection of information of experiences obtained with an interview technique and script instrument of dieseis open questions semi -structured of participatory environment, this information was developed through a software. ATLASTI9, giving new cooccurrence codes as results. The population amounts to 11 users of the feeder service of the Massive Public Transport of Lima, from the general objective it was concluded that this was fulfilled, since through the results in relation to the Quality of service and satisfaction with a coefficient of 0.67, it is recommended to implement operational improvements in order to improve waiting time, elaboration of strategies for a better development in the quality of service to the user, trained personnel and an adequate infrastructure in order to obtain progressive satisfaction and timely user attention.

Keywords: User,satisfaction, service quality, public transport.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de atención al usuario o cliente que utiliza el servicio de transporte público es un contenido realmente muy crucial y comentado, el cual busca garantizar no solamente la calidad del propio servicio, si no también satisfacer las necesidades de los usuarios, asimismo el sistema de transporte público masivo se define como un sistema esbozado para la movilización de un número de habitantes cada vez más creciente de manera eficiente, seguro, sostenible y accesible para ellos, siendo un sistema de transportes diverso, es primordial contar con una adecuada gestión efectiva que dé como resultados positivos eficientes la experiencia y sus inquietudes en el uso de este.

A nivel internacional Peña & Perdomo (2017) analizo la calidad brindada en atención hacia al usuario dentro de las entidades del estado, donde precisan que existe una gran brecha entre calidad de atención a los usuarios en sector público a comparación de las empresas privadas, donde además menciona que los gobiernos no le toman interés dentro de sus objetivos el efectuar estrategias y herramientas modernas de acuerdo a las exigencias mundiales, estandarizadas ya en otros países con el ISO 9001 la cual establece puntos establecidos en calidad.

En la actualidad, el usuario que utiliza el servicio de transporte público en Lima Metropolitana es un tema muy importante siendo un gran número de habitantes los que llegan a utilizar este servicio diariamente para destinos y labores distintas. Los usuarios esperan recibir un trato adecuado por parte del personal que presta el servicio, así como un transporte seguro y eficiente, la reforma actual y futura del servicio de transporte público dentro de Lima Metropolitana se viene ejecutando a través de las diversas disposiciones e implementaciones por parte de las entidades, siguiendo un proceso de modernización y ordenamiento de los servicios de transporte público de personas, se inició con los cambios operacionales del servicio de transporte del corredor complementario de alta capacidad - Metropolitano o sistema BRT en el año 2010, implementando estaciones y terminales a lo largo de una vía exclusiva para el inicio y funcionamiento de este servicio, este sistema de corredores complementarios de alta capacidad viene siendo en la actualidad uno de los servicios de transporte

público de personas más usados por los habitantes y visitantes de esta ciudad, millones de viajes se realizan a través de ciertos distritos con la finalidad de dirigirse a sus centros laborales, hogares, lugares de ocio, colegios, universidad y entre otros.

El sistema de servicio de transporte público masivo es uno de los sistemas de transporte más importantes, apto, rápido y utilizado en la actualidad en Lima Metropolitana, por lo que la atención al usuario es uno de los objetivos específicos de este sistema el cual garantiza un servicio de calidad, confiable y seguro, asimismo el uso exclusivo para los usuarios de los servicios alimentadores que se dirigen hacia los terminales Naranjal y Matellini son un anexo a los servicios de las rutas troncales, buses con la capacidad de llevar a su usuarios sin distintivo social, cultural, discapacidad y personas con movilidad reducida, asimismo diariamente ocurren incidencias o accidentes dentro y fuera de los buses, estaciones y terminales, ante ello el usuario genera un reclamo por la cual requiere una atención y solución ante su opinión o queja, esto es usado como medio de crecimiento para el servicio que brinda institución del estado y asimismo para las empresas que se encuentran concesionadas.

Ante esto, se gestionan diversas formas de solución que apoyen el mejoramiento al servicio de atención al usuario de las rutas alimentadoras del servicio de transporte mencionado anteriormente, siendo este servicio uno de los que presenta mayor número de reclamos, como: tiempos de espera, accidentes dentro del bus, incidencias con el servicio o buses, hasta la atención o conducción por parte del conductor.

Aspectos importantes como el tiempo de espera del usuario en un paradero, entre otros, es una variable o problema muy importante, no solo para la mejora operacional, sino también para el crecimiento y desarrollo del servicio, es por ello que en este presente trabajo presentaremos recomendaciones para mejorar la gestión a la atención del usuario y buscando como resultado la reducción en las estadísticas de reclamos de los usuarios y un transporte modelo.

Jácome (2017), menciona que la satisfacción es una respuesta positiva ante la atención brindada a los usuarios por parte de una empresa, producto de ello se

adquiere la difusión o promoción de su atención, calidad y bondades que este logre obtener a través de la adquisición de dichos servicios, siendo esto una de las consideraciones más importantes por parte de los directivos de las empresas.

Montoya (2020), menciona que el mejoramiento continuo a la atención de los reclamos comprueba que la atención de calidad y la satisfacción por parte de la empresa hacia los usuarios ante el servicio son dos puntos muy importantes, los cuales se encuentran paralelos y constantes, asimismo su mejora continua en infraestructura y ventilación de los buses, seguridad, personal capacitado, tiempos de traslado, tiempos de espera y abastecimiento oportuno favorecen a la eficiencia y del usuario sobre un servicio apropiado.

En el presente trabajo se elaboró para que la actual y futuras gestiones de la institución continúen con la mejora continua a través de diversas gestiones y capacitaciones, tanto en los servicios transporte de rutas alimentadoras, como en los servicios troncales u otras implementaciones futuras, el primer punto a desarrollarse como problema de investigación: ¿Cómo es la Gestión de atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023? y como preguntas específicas: ¿Cómo es el tiempo de espera de los buses en la categoría de estudio?, ¿Cómo es la calidad del servicio al usuario en la categoría de estudio?, ¿Cómo es la atención al reclamo y/o consulta del usuario en la categoría de estudio?, ¿Cómo es la capacitación de personal en la categoría de estudio?, ¿Cómo es la infraestructura del servicio en la categoría de estudio?, ¿Cómo es la seguridad en la categoría de estudio?.

Es por ello que se plantea el siguiente objetivo general del presente trabajo: Analizar la gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte público Masivo de Lima 2023. Identificando los objetivos específicos: a) Analizar el tiempo de espera de buses de la categoría de estudio, b) Analizar la calidad de servicio de la categoría de estudio, c) Analizar la respuesta a la atención al reclamo y/o consulta del usuario de la categoría de estudio, d) Analizar la capacitación de personal de la categoría de estudio, e) Analizar la infraestructura de la categoría de estudio, f) Analizar la seguridad de la categoría de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales

Según Altahona y Tobio (2022), en su trabajo de investigación menciona que el estado y la apreciación de la calidad de los servicios de atención por parte de las personas es un punto importante en la generación de los objetivos de cualquier tipo de entidad, asimismo tiene como objetivo establecer los límites de satisfacción implementando estrategias en diferentes grupos de interés.

Según Baque, et al (2022), en su artículo de investigación menciona que la gestión de atención al cliente empieza desde lo más alto de la organización de toda empresa y la filosofía con la que se identifique, teniendo como objetivo analizar la atención del servicio a los usuarios y las incidencias que se desarrollen en la compañía, dentro de ello llego a los resultados de que es muy importante que la atención al cliente es un punto clave para poder permanecer preferentes antes los usuarios, asimismo brindar la atención necesaria ofrece fortalecer a la entidad y se requiere de mayor énfasis utilizando estrategias, técnicas u otros que establezcan una mejor trabajo sobre los requerimientos de los usuarios.

Según Rodríguez, et al (2022), en su artículo de investigación menciona que para obtener una buena comunicación es importante que se desarrolle una fidelidad y comodidad en el transporte que vaya a adquirir el usuario, así al momento que solicite los servicios se dé una adecuada respuesta manteniéndolos atendidos de manera oportuna, asimismo la gestión de usuario permite que se mantenga una buena relación evaluando constantemente los motivos que generan quejas, tomando la opinión de ellos para obtener mejores resultado ante el servicio prestado

Según Jedin y Balachandran (2021) en su investigación señalan que existe una combinación entre la satisfacción del usuario y el marketing estratégico logrando un beneficio para la empresa, requiriendo estrategias para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa y la satisfacción hacia los clientes.

Según Pérez y Pinto (2021) en su artículo de investigación toma como su objetivo general llegar a evaluar el valor entre la satisfacción de los estudiantes y la calidad del servicio de transporte público, de donde se identificó variables como

horarios, persona, tiempo de espera, distancia, entre otros, recomendando que la mejora de acuerdo a las variables encontradas como tiempo, personal e infraestructura aumentará la satisfacción por parte de los universitarios.

Según Urrea (2021) en su trabajo de investigación de tipo cualitativo se basó en la elaboración de un plan para la mejora de la satisfacción del usuario, dicha investigación tu como instrumentos la planeación estratégica a través de encuestas pudiendo medir el nivel de satisfacción de los servicios brindados, en sus conclusiones menciona la incorporación de un plan de marketing en el que es importante la satisfacción del ciudadano a través de la percepción en el cumplimiento de sus expectativas.

Según López (2020) en su artículo de investigación los clientes u consumidores son de gran importancia ya que cuentan con la libertad de elegir qué tipo de bien o servicio consumirán, teniendo además diversas formas de obtenerlos de manera presencial y otras alternativas mediante medios tecnológicos, siendo en la actualidad la satisfacción del bien un elemento central e importante en las estrategias empresariales, menciona además que los servicios públicos deben cuidar a sus usuarios atendiendo sus necesidades, ya que si no fuese así no estarían cumpliendo con uno de los objetivos principales que es atender al usuario.

Según da Silva (2020) en su artículo de investigación sobre la evaluación de la atención al cliente menciona que mejorar la experiencia del cliente conlleva a conocer la actual situación de la empresa o entidad y poner a practica acciones y supervisiones del resultado de estas, asimismo menciona que es importante dicha evaluación ya que contribuye al reingreso del cliente, reduciendo la sensibilidad, reforzando además el valor de la empresa hacia sus clientes.

Según Palacios, et al (2020), en su investigación y publicación tuvo como objetivo mejorar la gestión de calidad en relación respecto hacia la atención brindada a los asegurados del Hospital General Machala, concluyendo que la atención por parte de la institución a los usuarios de ella no es satisfactoria, en lo que recomiendan implementar medidas en gestión de calidad con el fin de brindar un servicio de excelencia.

Según Yuqui y Garcia (2020) en su trabajo de investigación menciona que su objetivo de estudio fue la evaluación de la calidad brindada a los clientes que utilizan el servicio de transporte de la empresa Megaservitron del cantón, teniendo como resultado que parte fundamental de la fortaleza en la calidad de servicio que brindan es la infraestructura, imagen de su personal, la precisión en el cumplimiento de su servicio.

Según Laza (2019) en su trabajo de investigación menciona que la atención al cliente se caracteriza en dos hipótesis que son un excelente servicio y el de atraer al usuario. La atención que se le brinda al usuario es muy importante en toda empresa, añadiendo la innovación tecnológica la cual se vuelve indispensable para la atención al usuario mediante un trato individualizado y dinámico.

Según Llamuca y Aguilar (2019) en su trabajo de investigación la calidad del servicio de transporte urbano menciona que los servicios de transporte son importantes para el desarrollo de la sociedad y el desarrollo económico del país, ya que este permite el cambio de recursos, bienes, insumos, entre otros. Evaluando la calidad del servicio del transporte urbano desde la percepción de atención al usuario, concluyendo que se necesitan incluir procesos de corto a largo plazo con el único objetivo de implementar estrategias de una mejora continua para el sector transporte.

Según Orellana, et al(2019) en su artículo de investigación menciona que una adecuada propuesta de gestión administrativa de una empresa permitirá que las compañías de transporte logren un adecuado nivel de competitividad y se logren poner en buen posicionamiento dentro del mercado acorde a sus servicios, ya que los usuarios en la actualidad se sienten disconformes con la calidad de servicio que utilizan, asimismo a través de un análisis de resultados que arrojó un estudio previo a los usuarios mediante encuestas y entrevistas se concluye que las estrategias a implementar para la mejora en la gestión administrativa deben estar enfocadas en la fortaleza y debilidad de la empresa, como también en las observaciones brindadas por los usuarios.

Según Maldonado (2018) en su trabajo de investigación menciona que la administración pública debe serla que implemente y controle el control de la calidad,

frecuencia de horarios, regularidad, y seguridad de los servicios de transporte público, analizando la calidad del sistema integrado de transporte público permitiendo que sus resultados de acuerdo a la problemática mejoren las necesidades del sector transporte, asimismo en su tesis recomienda realizar las capacitaciones necesarias que permite optimizar el servicio de transporte público a través una atención de calidad.

Según Ibarra y Rua (2018) en su artículo de investigación tuvo como objetivo la evaluación de la aprobación y calidad de atención dentro del servicio de urgencias del hospital, dando como resultado los estándares entre la atención al usuario y la calidad entre el trato por parte de los profesionales buscando mejorar en base a modelos de calidad, protocolos y mecanismos de control de calidad, buscando reducir de esa forma la cantidad de reclamos diarios por parte de los usuarios de la institución.

Según Mejías, et al (2018) en su investigación el objetivo principal fue evaluar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción de los clientes de la empresa, para ello utilizo un instrumento del modelo SERVQUAL, realizo 194 encuestas de clientes que fueron evaluadas analizando la seguridad, confianza y empatía, así como aspectos generales. Además, se reveló una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el caso estudiado.

Según Coello (2018), en su artículo de investigación menciona la calidad, la satisfacción y el proceso de mejora continua son puntos de importante interés para las instituciones y componentes principales para las competencias con otras empresas ya que de acuerdo a un entorno comercial el servicio y la atención prestada se relacionan con la satisfacción y la fidelización.

Según Ibarra, et al (2017) en su artículo de investigación tuvo como objetivo mejorar la atención del Transporte urbano hacia los usuarios de la ciudad de Sonora a través de capacitaciones a los conductores, modernización de los paraderos y el mejoramiento de los buses, donde se observa que en mayor porcentaje la gente opina que la satisfacción del servicio varía entre Pésimo y Regular, asimismo el autor concluye que es trascendental que se tenga un transporte oportuno,

ofreciendo mejora de un servicio de calidad, cómodo y confortable, asimismo se garantice una adecuada satisfacción por parte de los usuarios.

Según Krudthong (2017) el propósito es investigar el nivel de la satisfacción por parte de los clientes hacia el hotel de estudio de caso de Silom. La investigación proporciona información a través de una revisión de 5 dimensiones de la calidad del servicio, creación de satisfacción del cliente, realizado por el hotel (Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Aseguramiento y Empatía y juzgado por los invitados. Se seleccionó un grupo de 120 huéspedes del hotel para una encuesta de cuestionario para medir lo que los clientes esperan y percibir en las calidades de servicio del hotel. La investigación encuentra que el nivel de satisfacción general es aceptablemente alto y la Garantía fue considerada la dimensión más importante por los clientes del hotel.

Según Cifuentes (2017) en su trabajo de investigación de tipo cualitativo, menciona que la correcta atención por parte de los funcionarios del Gobierno desempeña un papel primordial, asimismo como su correcta comunicación debe alcanzar la máxima satisfacción de los usuarios, concluyendo que actualmente no existe un control ni capacitaciones por ello no se brinda un adecuado servicio a los usuarios, el autor recomienda capacitar y evaluar permanentemente al personal.

Según Gualteros (2017) en su trabajo de investigación propone opciones de mejora a través de una reorganización del Transmilenio, sus políticas públicas y mejorar la atención al usuario, este trabajo a través de sus entrevistas obtiene como conclusiones que un adecuado sistema de recaudo ayuda a la No evasión por parte de los usuarios del servicio de transporte y permanencia del servicio por parte de estos, asimismo recomienda modificar la estructura organizacional y de funciones a fin de mejorar la atención al usuario y sus políticas públicas para tal.

Según Robles (2017) en su trabajo de investigación menciona que la atención al usuario y su satisfacción es muy importante para cualquier tipo de institución, por ello las empresas privadas invierten para lograr ello en sus clientes, siendo muy importante la calidad de trato a las personas teniendo como resultados positivos el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Según Doinaine y Guerrero (2017) en su trabajo de investigación busca mejorar el nivel de satisfacción del servicio de transporte a través de la implementación de un plan de movilidad buscando la reducción de tiempos, el impacto ambiental, frecuencia de los vehículos y el mejoramiento de su ruta, esta solución se da a través de la investigación realizada mediante las encuestas, las cuales arrojaron resultados de insatisfacción de los usuarios son el resultado de la incomodidad, descontento por los tiempos de traslado y la inseguridad que existe, tomando en cuenta también el crecimiento poblacional y parque automotor de la zona.

Según Muñiz (2013) en su artículo de investigación nos habla que el objetivo de una gestión administrativa debe plasmar una cuestión concreta y las herramientas de cómo alcanzarlas, mediante ello adopta objetivos principales como establecer estrategias a largo plazo dentro de la empresa, optimización del funcionamiento interno de los sistemas de información, circuitos administrativos y la transmisión de la información. Todo ello genera un mejor cumplimiento de metas propuestas para una mejor gestión.

Antecedentes nacionales

Según Valencia (2023) en su trabajo de investigación de enfoque cualitativo utilizo como técnica la entrevista de donde obtuvo resultados sobre la percepción de los usuarios de la calidad de atención menciona que con el uso de la tecnología ha mejorado la percepción que tienen los usuarios sobre la demora, atención de la institución y su proceso, concluyendo que utilización de otros métodos tecnológicos de atención mejoro la calidad y efectividad de la atención al usuario.

Según Morocho (2022), en su trabajo de investigación de enfoque cualitativo no experimental tuvo como objetivo analizar la situación actual de la atención al usuario en una entidad del estado, dicho trabajo se realizó mediante una guía de entrevista, menciona que las entidades públicas en tiempo de pandemia del COVID 19 han tenido que implementar diversas estrategias y esfuerzos para la atención al público logrando entender que las empresas deben escuchar y entender al usuario siendo empáticos y poniéndose en su lugar, teniendo como conclusiones que para obtener resultados positivos de acuerdo a la atención al usuario se deben tener que

los asesores deben encontrarse capacitados y que la empatía hacia el usuario es de suma importancia en las organizaciones.

Según Flores, et al (2021), en su artículo de investigación mencionan que la finalidad del gobierno peruano es mejorar la atención a los ciudadanos mediante mecanismos y participación del sector educativo con el objetivo de escuchar de manera directa los requerimientos de dicho sector, analizando y describiendo su participación, dispuesto a un resultado óptimo y hacia una atención alífera y eficaz.

Según Carbajal y Molla (2021), en su trabajo de investigación determina en la actualidad la calidad de servicio y satisfacción percibida por los usuarios del servicio del Metropolitano y su relación entre ello, concluyendo de que variables respecto a la calidad del servicio influyen directamente en la satisfacción del usuario, siendo ésta rechazada ya que se determinó que la única variable que realmente influye entre las variables mencionada es la “Empatía”, asimismo menciona que los resultados de satisfacción en los últimos años han tenido índices bajos, asimismo el autor recomienda poner un énfasis respecto al desarrollo e interés por parte del Metropolitano

Según Febres y Mercado (2020) en su artículo de investigación menciona su objetivo de comprobar la respuesta y satisfacción del usuario que se realizó alguna consulta en la institución, asimismo mencionan que los indicadores de calidad se basan en la atención y satisfacción prestada a los usuarios, concluyendo que se deben incorporar estrategias con el objetivo de brindar una atención oportuna y de calidad.

Según Soldevilla, et al (2020) en su trabajo de investigación tiene el objetivo analizar percepción del usuario al servicio del Metropolitano y brindar una aproximación ante la insatisfacción del servicio que este brinda, realizándole encuestas a los pasajeros midiendo su grado de satisfacción ante la opinión del servicio y entrevistas a funcionarios relacionados al sector transporte, donde se encontró que de los usuarios del servicio que fueron encuestados califica al servicio en 18;1% muy bueno y el 55,5 % bueno. Dando como recomendación la implementación de mecanismos de información al usuario sobre el servicio,

asimismo un seguimiento para que dicha información sea la adecuada y se puedan acortar las brechas de una comunicación indefinida.

Según Gaytan (2019) en su trabajo de investigación menciona que como estrategia de crecimiento de una empresa se realiza la mejora de calidad de sus servicios, asimismo menciona que las empresas deben tener en consideración la preferencia de los usuarios evaluando sus opiniones y propuestas, encontrando que para estos lo más importante del servicio son la seguridad, comodidad y la capacidad de respuesta.

Según Vivas (2018) en su trabajo de investigación utiliza el modelo SERVQUAL teniendo como objetivo determinar el nivel de la calidad del transporte público, utiliza una muestra de 192 usuarios, los resultados concluyeron que un nivel preocupante en las expectativas y la percepción que los usuarios tienen sobre el servicio de transporte público, recomendando corregir errores de estructura organizacional enfocándose en mejorar la percepción de los usuarios en los puntos de empatía y fiabilidad

Según Arias (2017) en su trabajo de investigación determina la correlación entre la imagen y la satisfacción del cliente por parte de la institución, esto con el fin de poder mejorar la imagen corporativa, poniendo como variables independientes: la demanda de clientes y el número de reclamos y dependientes el servicio al cliente y el valor del producto, ante ello el autor observa que se encuentra una relación dependiente entre la satisfacción y las expectativas antes del uso del servicio, recomendando que para un crecimiento y satisfacción por parte de sus clientes se debería implementar planes de desarrollo estratégico enfocados en tienda de la ciudad de Tacna.

Referente a las teorías de fundamento de la categoría de estudio

De acuerdo al Reglamento de Usuario del primer Corredor segregado de buses de alta capacidad - Cosac I (2012) establecido por el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, menciona en el artículo 7 numeral 4 que cualquier incidente que se produzca al subir o bajar del bus el usuario debe comunicar al conductor o al gestor de la estación donde se encuentre para su posterior atención, asimismo en el artículo 12, Derechos del usuario en el numeral 5, que el usuario debe ser

tratado de forma correcta por las personas encargadas de la operación y a ser atendida su petición de ayuda e información que los usuarios necesiten, asimismo en el numeral 7 menciona que la respuesta ante los reclamos por parte de los usuarios debe ser dada dentro de los plazos determinada en la norma en materia.

De acuerdo a la Directiva N° 01 (2010) la cual crea la Directiva sobre los procedimientos de Atención al usuario de Reclamos de la Oficina Atención al usuario y seguridad del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, menciona que tiene como como objetito principal el implementar las formas y procedimientos que permitan recolección, registro, proceso de información y por ultimo dar solución a los reclamos y sugerencias que los usuarios del servicio del transporte ingresen a través de documentos, Libro de reclamaciones y Call center a la Oficina de Atención al Usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básica, los autores Escudero y Cortez (2017) definen a este tipo de investigación como teórica, la cual se caracteriza por profundizar en los fundamentos teóricos, no tomando en cuenta los fines prácticos, orientados a hallar otros principios u fenómenos.

El presente trabajo es de enfoque cualitativo, Valle (2022) menciona que corresponde a un modelo que halla la realidad como una ocupación social, asimismo nos permite observar cómo los acontecimientos u problemáticas adquieren sentido enfocándose en un ámbito y su interpretación.

3.1.2 Diseño de investigación

La presente investigación se elaboró en un diseño de estudio de caso, Ramírez, et al (2019) en su artículo menciona que en este diseño de investigación se examina punto por punto la conducta de las personas del contexto en estudio, pudiéndose adquirir información a través de cuestionarios y datos de diferentes fuentes.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

El actual estudio de investigación está compuesto por una categoría la que es la Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores encontrándose dividida por 6 niveles.

Arenal (2019) en su artículo de investigación menciona que la atención al cliente se basa entre dos puntos las cuales son un excelente servicio al cliente y la atracción de este al servicio, asimismo menciona que la atención al cliente tiene como objetivo el de relacionarse con él cliente y lograr su satisfacción el cual se mide a través de preguntas correctas de que le gusto y que cosas no le gusto.

Se desarrolló Sub Categorías, las mismas que están formuladas teniendo en cuenta las teorías desarrolladas respecto a la categoría mencionada precedentemente, así como los códigos correspondientemente de las subcategorías, de acuerdo al marco teórico del presente trabajo y a la realidad problemática.

Categoría 1: Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores.

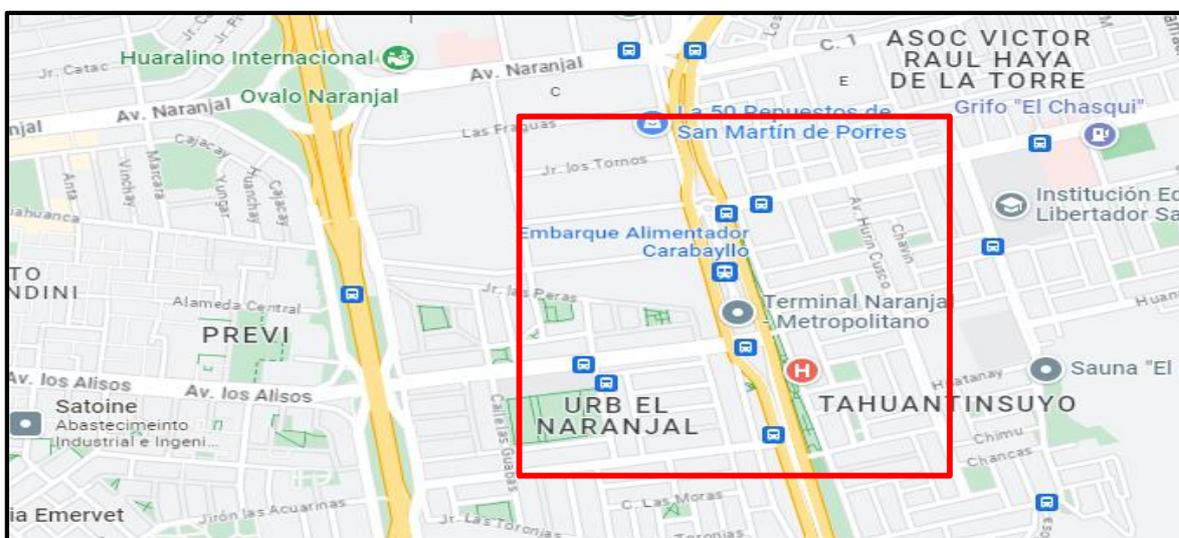
- **Subcategorías:**

- Tiempo de espera de buses
- Calidad de Servicio
- Atención al reclamo y/o consulta del usuario
- Capacitación de Personal
- Infraestructura
- Seguridad

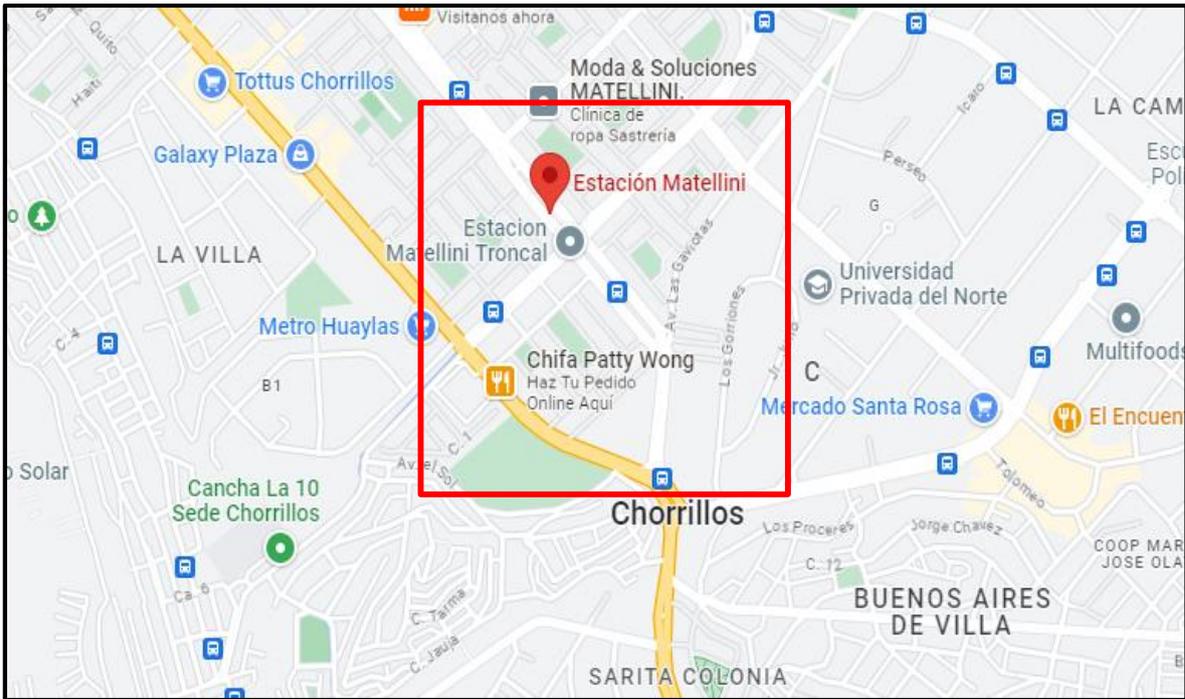
Para el presente estudio y subcategorización se tomó en cuenta la realidad, subdividiendo la Categoría en 06 subcategorías, las cuales están contextualizadas en la gestión de atención al usuario del servicio de transporte masivo.

3.3 Escenario de estudio

Para la presente trabajo de investigación se tuvo como espacio de estudio de la investigación el cual realizado a usuarios que se encuentren utilizando el servicio alimentador de transporte público masivo en los diferentes distritos dentro de la provincia de Lima., para lo cual se tomó como referencia a los usuarios que embarcan y desembarcan en las zonas Norte y Sur, tenemos así los distritos de Comas, San Martín de Porres, Los Olivos, Villa el Salvador.



Nota: Captura obtenida de Google Maps (Google, s.f.). Ciudad de Lima, Lima, Independencia.



Nota: Captura obtenida de Google Maps (Google, s.f.). Ciudad de Lima, Lima, Chorrillos.

3.4 Participantes

Los participantes colaboradores para la realización del presente estudio fueron 11 usuarios del servicio alimentador de transporte público masivo, con el fin de obtener su experiencia y criterio de acuerdo al funcionamiento de los servicios alimentadores y la atención al usuario, evidenciando el desarrollo del objetivo en base a la problemática en el estudio.

Para establecer la muestra de la presente investigación, se recurrió al muestreo no probabilístico de tipo intencional, el cual según Otzen (2017), menciona que permite la selección de una población limitada solo en estos casos, asimismo es utilizada en casos donde la población es muy variable.

Para el criterio de inclusión se eligió a 11 usuarios de los servicios alimentadores del transporte público masivo de Lima, los cuales cuentan con las de ser de diferentes de edades, ser usuario continuo del servicio.

Los dos puntos correspondientes al desarrollo de esta investigación fueron el Terminal Naranjal y el Terminal Matellini, en estos puntos se solicitó a 11 usuario

con el fin de obtener su experiencia y criterio de acuerdo al funcionamiento de los servicios alimentadores y la atención al usuario, evidenciando el desarrollo del objetivo en base a la problemática en el estudio.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la recolección de datos, los autores Hernández y Duana (2020) mencionan que mediante la recolección de datos es considerada como un requisito para el conocimiento científico.

En tal sentido, la técnica de recolección utilizada será la entrevista semiestructurada y su instrumento la guía de entrevista, consistiendo en una serie de preguntas orientado este método en la obtención del tema principal que es la atención al usuario mediante una serie de preguntas.

3.6 Procedimiento

Se procedió a analizar de forma precisa la realidad problemática del servicio alimentador de transporte público masivo, con el objetivo de identificar los sucesos que conformen centralmente esta problemática. Asimismo, luego se procedió a recolectar conceptos y teorías que se encuentren vinculadas a la categoría y subcategorías, de tal modo que se identifique de manera rápida las variables y los mecanismos a utilizar para una adecuada toma de datos, mediante el análisis y planteamiento se darán las conclusiones y recomendaciones respectivas.

De lo mencionado, se procedió a la elaboración la matriz de categorización teniendo en consideración la relación entre la categoría, subcategorías y códigos, posterior a ello se realizó un guion de preguntas siendo validada por expertos en el estudio y se ejecutó las entrevistas a los usuarios mediante grabación teniendo pleno conocimiento del trabajo de investigación. Las entrevistas fueron respondidas por once usuarios del sistema alimentador de transporte público masivo de Lima, al término de estas se recopiló, transcribió y analizó mediante el software de carácter cualitativo ATLAS TI 9, el cual permitió recopilar otros códigos a posteriori, confirmando la categoría y subcategorías.

3.7 Rigor científico

El rigor científico se presenta en mayor escala a través de una adecuada manipulación de la información a través de la recolección, procesamiento y análisis, por ello el investigador debe manejar técnicas y procedimientos utilizados para el registro, procesamiento y análisis, determinando la cantidad y calidad de información que necesite. (Espinoza, 2020)

El rigor científico de la metodología es aquello de lo cual se basa la fiabilidad de los métodos y resultados, en el presente trabajo de investigación los datos fueron obtenidos a través de la entrevista directa a los usuarios del servicio, estos brindaron información de manera sincera y sin ningún tipo de presión.

De lo anterior se realizó un trabajo de investigación y se gestionó la autorización de la aplicación de la entrevista con una carta de presentación hacia los usuarios avalada por la universidad. A estos se les menciona una previa explicación del objeto de estudio y dando consentimiento cada persona con una firma.

3.8 Método de análisis de datos

Para conocer el nivel de atención al usuario y la calidad del servicio alimentador de transporte Urbano Masivo de Lima, se emplea una investigación es de tipo cualitativa, en la cual se diseñará la guía de entrevista a los usuarios del servicio de transporte con las preguntas correspondientes con el objetivo de obtener una adecuada recolección de los datos.

Se realizó un método de análisis de datos el cual fue comprendido primero por la codificación de las entrevistas, posterior a ello se idéntico el hallazgo de nuevos códigos dentro de la entrevista, determinando el coeficiente de coocurrencia y confirmando las categorías a través del proceso de datos en ATLAS TI 9.

Aquello fue útil para el desarrollo de los resultados y discusión, así como el aporte relevante para concretar conclusiones y recomendaciones.

3.9 Aspectos éticos

Esta investigación aplicó principios éticos, aplicando un software para determinar el coeficiente de coocurrencia con un índice de similitud, guardando la

confidencialidad y anonimato de los participantes empleando códigos para su identificación, asimismo se remitió una carta de autorización a la entidad avalada por la universidad para la ejecución de las entrevistas, de igual modo se procedió al llenado del consentimiento informado por los participantes teniendo total conocimiento del objetivo de la investigación aceptando ser parte de la investigación. En la originalidad se obtuvo un porcentaje de similitud alcanzado el cual no excede el 15% establecido.

En el presente trabajo se obtuvo y trabajo información a través búsqueda de antecedentes oficiales, como repositorios, biblioteca virtual, normativa, entre otros, respetándose la autoría de las fuentes bibliográficas en estilo APA versión 07, citando de acuerdo a esta los antecedentes Nacionales e Internacionales. En las entrevistas realizadas se preservó el anonimato de todos los entrevistados, siendo datos reales los obtenidos a través de las entrevistas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados descriptivos

En el presente trabajo de investigación realizado, tras obtener los resultados de las entrevistas a los usuarios, se ha llegado a desarrollar el procesamiento de la información por medio del programa Atlas Ti9, del cual se registró los siguientes resultados:

Tabla 1:

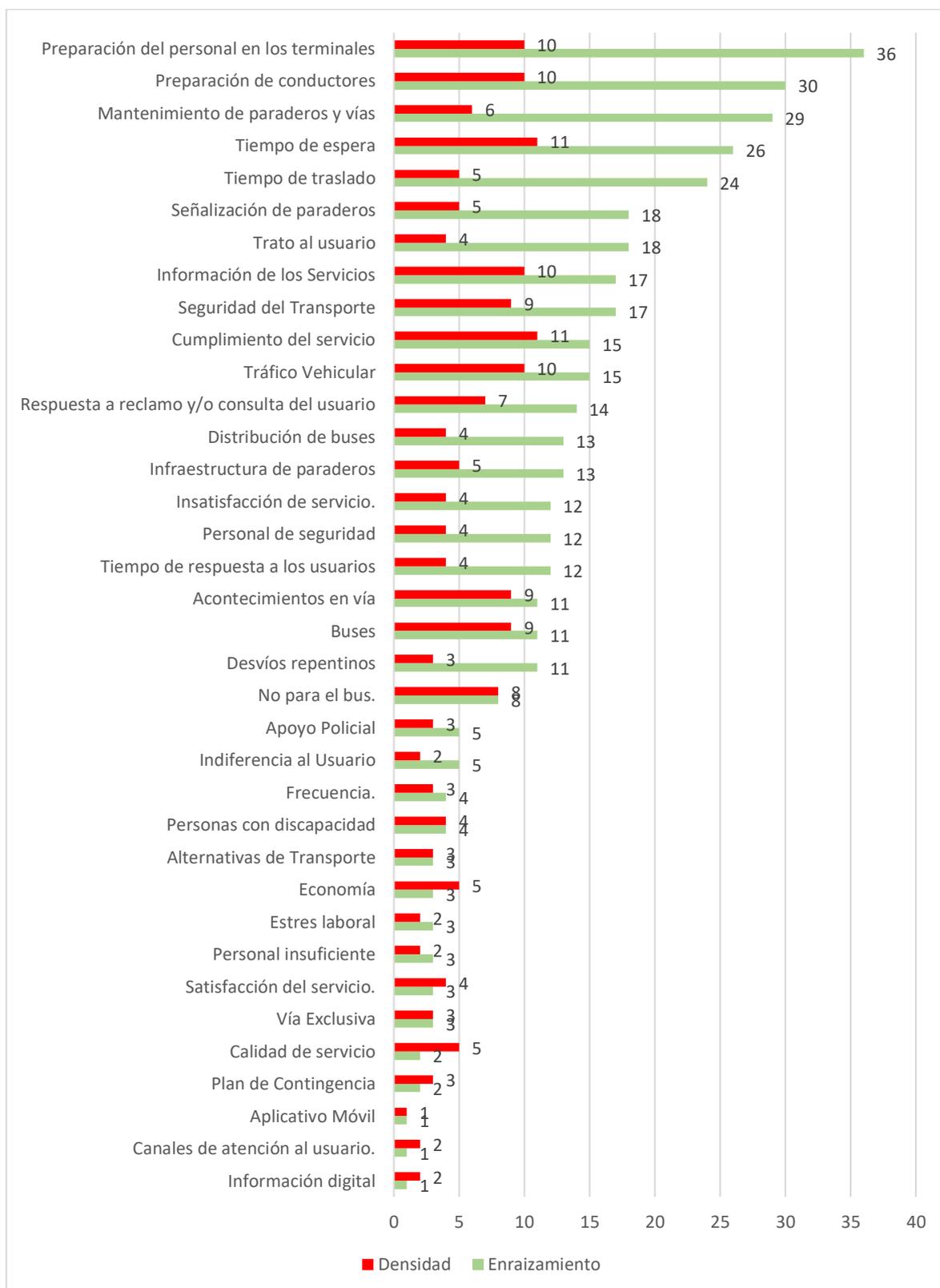
Tabla de resultados de la categoría “Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores”

Código	Enraizamiento	Densidad
Preparación del personal en los terminales	36	10
Preparación de conductores	30	10
Mantenimiento de paraderos y vías	29	6
Tiempo de espera*	26	11
Tiempo de traslado	24	5
Trato al usuario	18	4
Señalización de paraderos	18	5
Seguridad del Transporte	17	9
Información de los Servicios	17	10
Tráfico Vehicular	15	10
Cumplimiento del servicio	15	11
Respuesta a reclamo y/o consulta del usuario	14	7
Infraestructura de paraderos	13	5
Distribución de buses	13	4
Tiempo de respuesta a los usuarios	12	4
Personal de seguridad	12	4
Insatisfacción de servicio*	12	4
Desvíos repentinos	11	3
Buses	11	9
Acontecimientos en vías	11	9
No para el bus*	8	8
Indiferencia al Usuario*	5	2
Apoyo Policial*	5	3
Personas con discapacidad*	4	4
Frecuencia*	4	3
Vía Exclusiva*	3	3
Satisfacción del servicio*	3	4
Personal insuficiente*	3	2
Estrés laboral*	3	2
Economía*	3	5
Alternativas de Transporte*	3	3
Plan de Contingencia*	2	3
Calidad de servicio*	2	5
Información digital*	1	2
Canales de atención al usuario. *	1	2
Aplicativo Móvil*	1	1

Nota: Los códigos arraigados se enumeran en la siguiente tabla. De acuerdo con nuestra matriz de clasificación, se obtuvieron a priori 18 códigos, pero durante el análisis se obtuvieron un total de 36 códigos, de los cuales los códigos fuertemente enraizados tuvieron 36 repeticiones, incluyéndose también la densidad existente correspondiente a resultados inferenciales. (*) Códigos nuevos.

Figura 1:

Figura descriptiva de la categoría “Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores”



Nota: En la figura 1; se evidencia el valor total de códigos relacionados con la categoría de Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores, las cuales fueron útiles para la realización de resultados descriptivos, donde se establece 36 códigos, destacando que la Preparación del personal en los terminales, Preparación de conductores, Mantenimiento de paraderos y vías, Tiempo de espera, Tiempo de traslado, Señalización de paraderos, Trato al usuario, Información de los servicios y otros más.

Resultados inferenciales

Tabla 2:

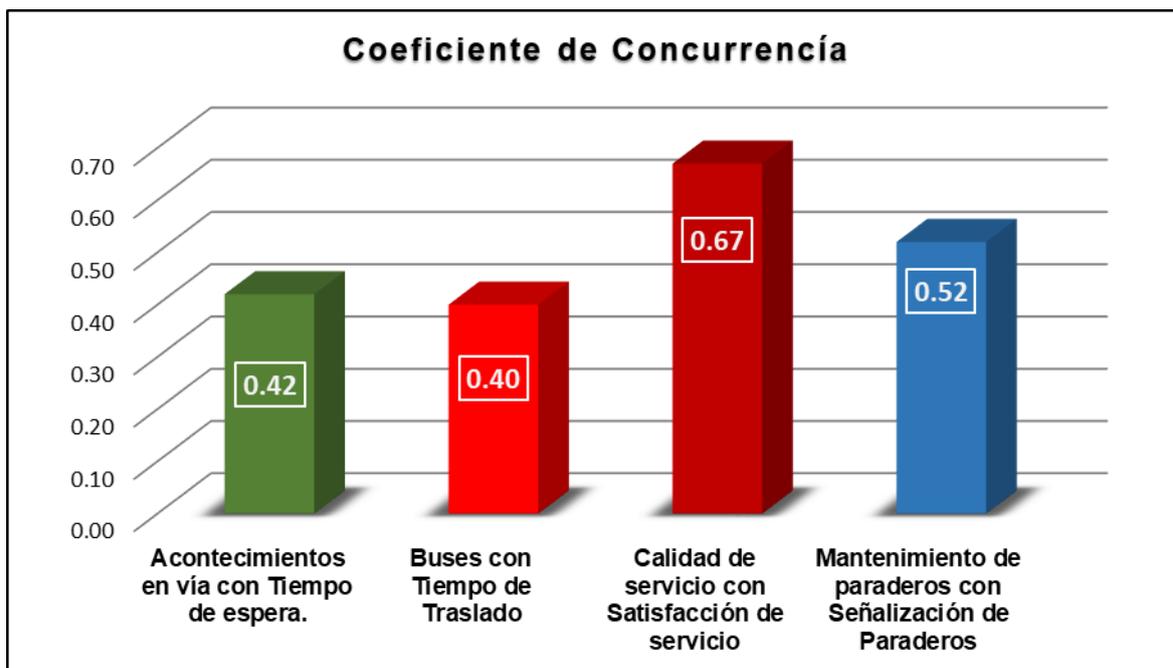
Reporte de coeficiente de coocurrencia

Código de coocurrencia	Acontecimientos en vía con Tiempo de espera.	Buses con Tiempo de Traslado	Calidad de servicio con Satisfacción de servicio	Mantenimiento de paraderos con Señalización de Paraderos
Coeficiente de Coocurrencia	0.42	0.40	0.67	0.52

Nota: Se evidencia por medio del procesamiento de datos en el software Atlas TI 9, la relación entre los códigos que poseen mayor coeficiente de concurrencia, los cuales se observan únicamente los códigos destacables con mayor vínculo. Los códigos asociados no serían parte inicial de los códigos realizados en la matriz de categorización, sin embargo están orientadas a una adecuada y necesaria atención al usuario.

Figura 2:

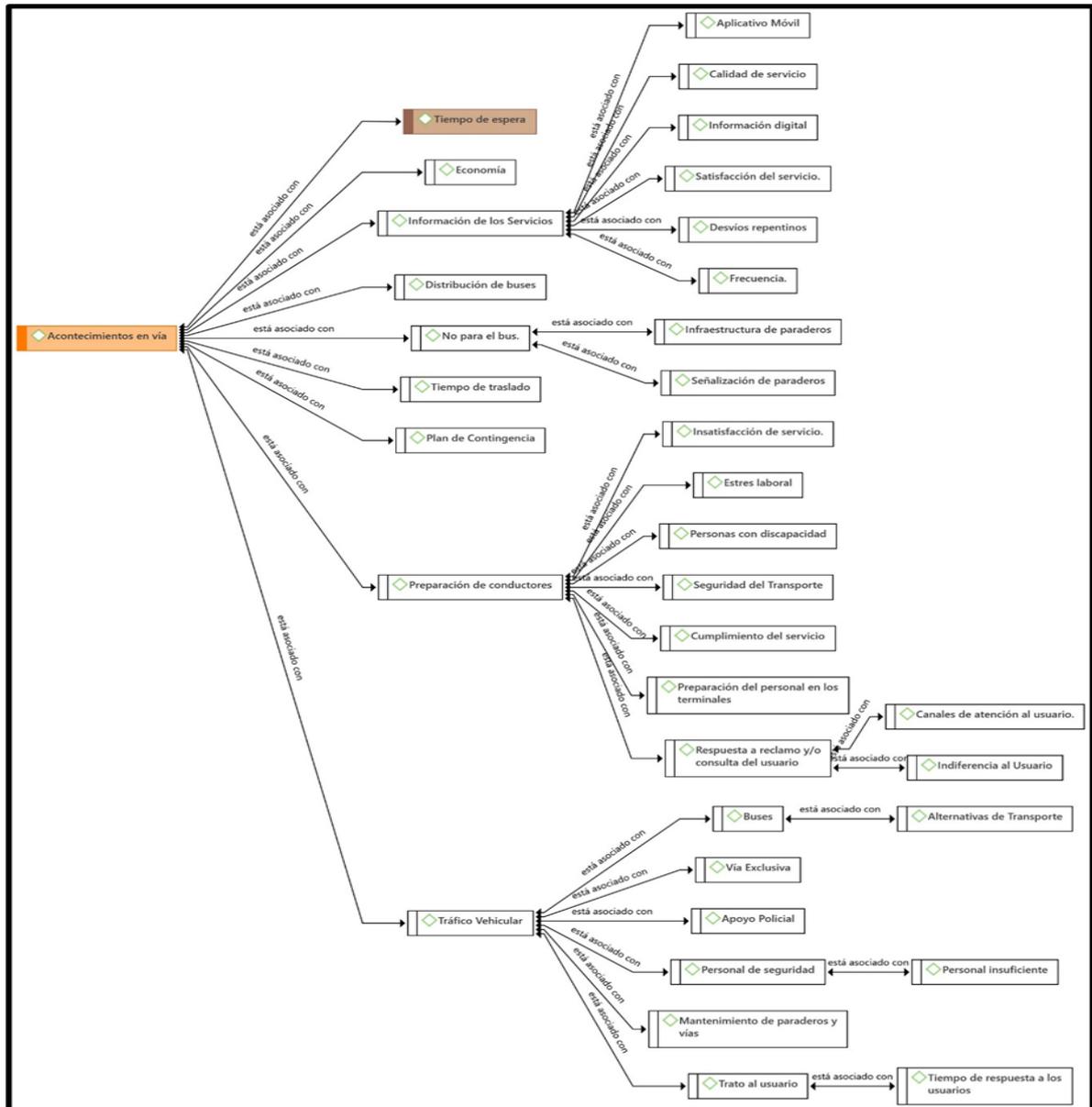
Coeficiente de coocurrencias



Nota: La figura 2 manifiesta el grado de correlación entre los códigos, siendo representado los que presentan mayor concurrencia. En primer lugar, se tiene a Acontecimientos en vía con Tiempo de espera con un coeficiente de 0.42, el cual se encuentra una relación en base a que los acontecimientos que ocurren en la vía influye negativamente el tiempo de espera de los usuarios generando reclamos al requerir una mejor calidad del servicio; por otro lado se tiene a los Buses con Tiempo de Traslado con un coeficiente de 0.40, esto se relaciona a que los usuarios opinan a que el tiempo de traslado es el adecuado teniendo tiempos establecidos, además se tiene a la Calidad de Servicio con Satisfacción de servicio con un coeficiente de 0.67, teniendo relación ya que a una mejor calidad del servicio mayor es la satisfacción por el mismo del usuario, y por último el Mantenimiento de paraderos con Señalización de Paraderos con un coeficiente de 0.52, dado que la señalización de paraderos es importante en un adecuado mantenimiento, no encontrando en muchos casos un adecuado proceso de mantenimiento de los mismos.

Figura 3:

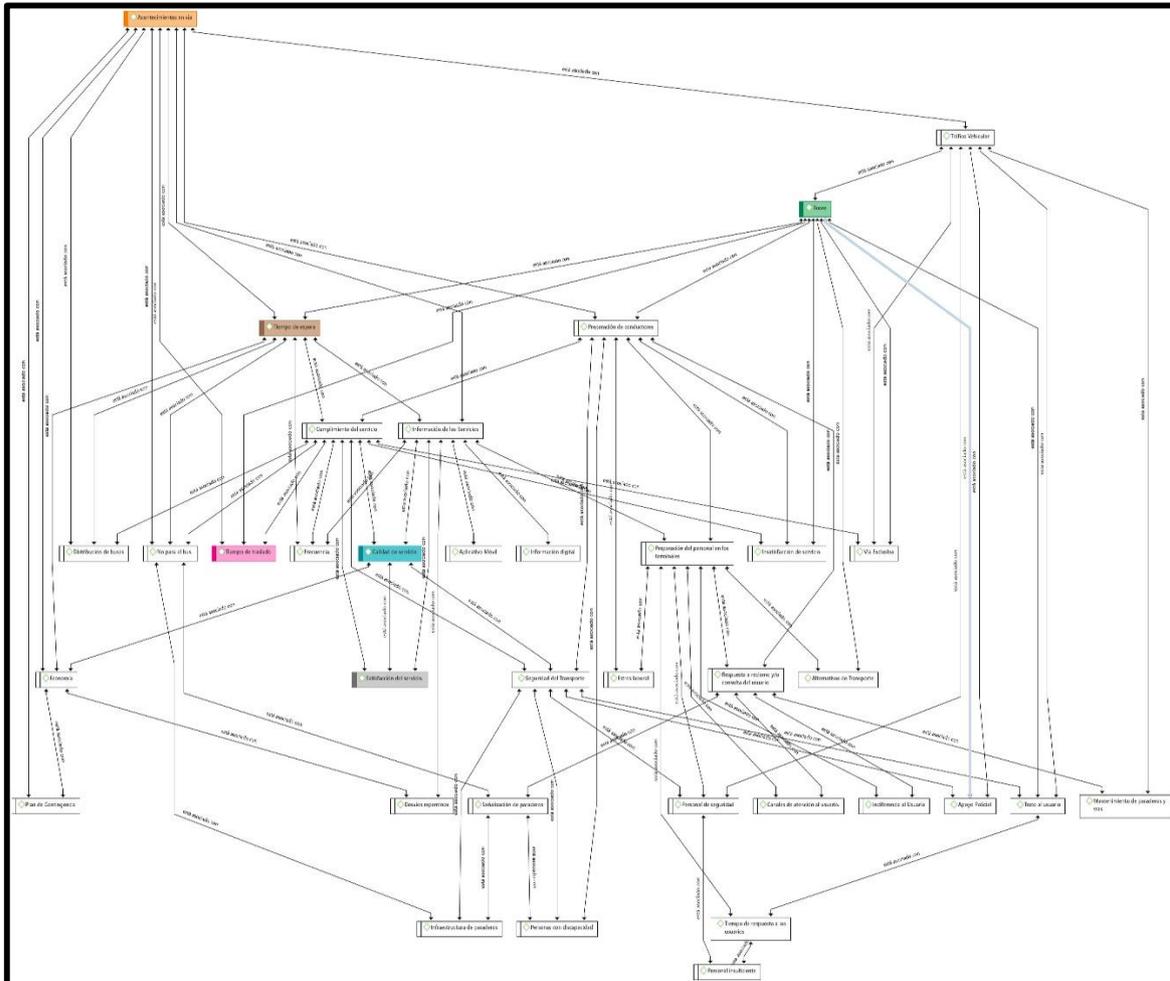
Mapa de redes de códigos asociados Acontecimientos en vía con Tiempo de espera



Nota: En la figura 3, se identifica los vínculos entre los Acontecimientos en vía con Tiempo de espera con un coeficiente de 0.42, debido a que la generación de algún acontecimiento en la vía genera a que el servicio presente mayor tiempo de espera para los usuarios, el utilizar este resultado para una mejor gestión del servicio conformaría una mejor eficiencia operativa, asimismo un crecimiento en la calidad y la satisfacción del servicio hacia el usuario al momento de usar el servicio de transporte.

Figura 5:

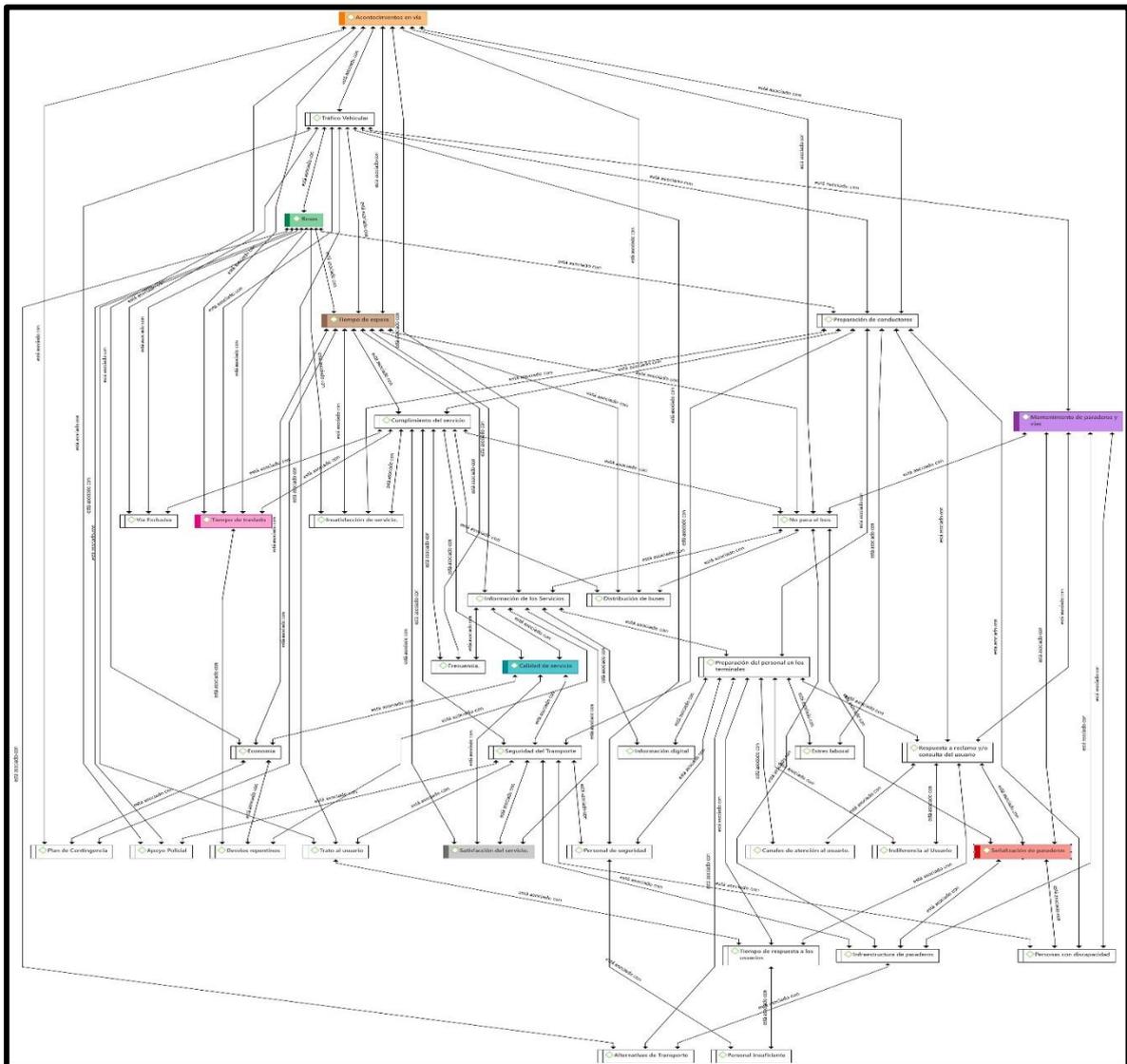
Mapa de redes de códigos asociados Calidad de Servicio con Satisfacción de servicio



Nota: En la figura 5, se identifica los vínculos entre Calidad de Servicio con Satisfacción de servicio con un coeficiente de 0.67, dando un resultado alto debido a que los tiempos traslado y espera, la información, los trabajadores u otra variable implican a que la calidad entregada por parte del servicio dé como resultado la insatisfacción sentida por el usuario. La satisfacción del servicio es parte de una buena atención al usuario, ya que, desde tener una adecuada operación, una adecuada infraestructura, una calidad de personal eficiente, entre otros, el usuario observa y califica en base a todos estos puntos principalmente observando la información que reciben y la atención por parte del personal tanto en campo como conductores.

Figura 6:

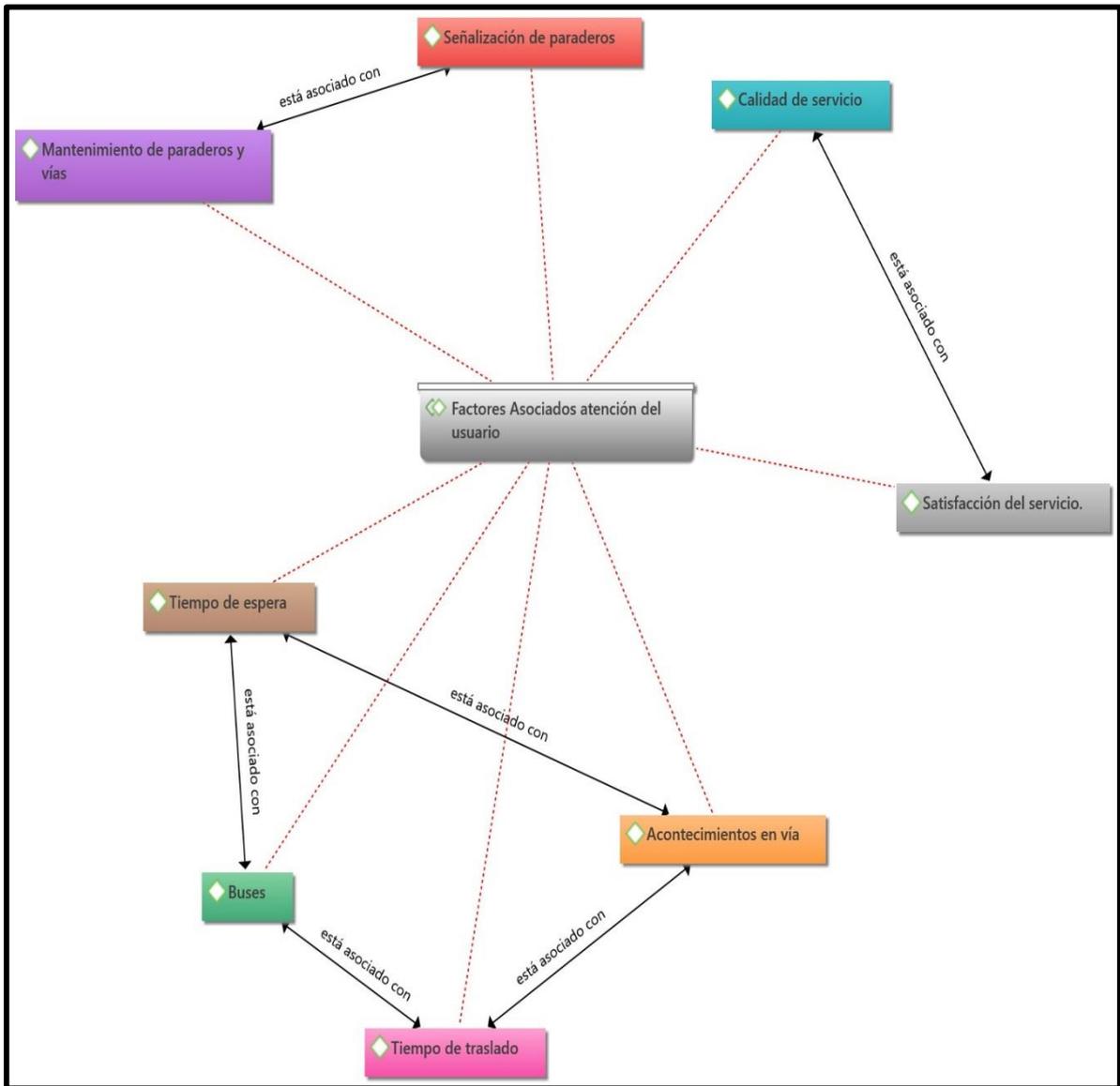
Mapa de redes de códigos asociados Mantenimiento de paraderos con Señalización de Paraderos.



Nota: En la figura 6, se identifica los vínculos entre Mantenimiento de paraderos con Señalización de Paraderos con un coeficiente de 0.52, dando este resultado debido que en la actualidad el mantenimiento de los paraderos y vías por donde transita los servicios se encuentran en mal estado, impidiendo la correcta identificación por parte de los usuarios constantes y personas con discapacidad, asimismo la desaparición completa de alguna señalización implica a que no se otorgue una calidad de servicio apropiada hacia el usuario.

Figura 7:

Red de códigos asociados a la categoría de Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores



Nota: En la figura 7, se observa los enlaces de los códigos en base a las subcategorías adquiridas presentan una conexión y similitud, asimismo dentro de la figura observamos como primera conexión a los Acontecimientos en vía con el Tiempo de espera con un resultado del coeficiente de 0.42, dado que se han recabado respuestas donde el usuario exponen su insatisfacción por el tiempo de espera extenso en un paradero, debido a diversos incidentes u acontecimientos que pueden suceder en la vía como el tráfico, el estado de las vías, que los conductores se pasan en vacío sin recoger usuarios denotando una mala

preparación en su trabajo. Además, se tiene al código de Buses con Tiempo de Traslado con un resultado del coeficiente de coocurrencia de 0.40, con este nos basamos a que la mayoría está de acuerdo con el tiempo de traslado, ya que estos servicios cuentan con tiempos establecidos para dicho fin, asimismo se observa que dentro de asociaciones se encuentra Alternativas de transporte debido a que como lo mencionado el usuario determina un tiempo de espera y opta por utilizar un servicio de transporte convencional. Asimismo, se encuentra la Calidad de Servicio con Satisfacción de servicio con un coeficiente de 0.67, siendo el resultado más alto, teniendo lógica ya que se busca mejorar la atención al usuario siendo estos dos códigos puntos principales en todo proceso de mejora en la gestión a la atención al usuario para cualquier institución.

Discusión

En el marco teórico del presente trabajo se tomó en consideración al autor de Baque (2022) el cual tiene como propósito analizar el servicio de atención a los usuarios y su incidencia en el desarrollo de la empresa, concluyó en que la atención al cliente es muy importante para que sean preferentes ante los consumidores del servicio, las empresas necesitan dar importancia a los servicios ofrecidos al cliente utilizando técnicas y obteniendo mayor fidelización de clientes.

En relación con la presente investigación, tiene dependencia porque se concluyó de similar forma que la calidad del servicio impacta significativamente en la satisfacción del cliente con un coeficiente de 0.67, resultados de las entrevistas aplicadas.

Según Urrea (2021) en su trabajo de investigación de tipo cualitativo se basó en la elaboración de un plan para la mejora de la satisfacción del usuario, dicha investigación tiene como instrumentos la planeación estratégica a través de encuestas pudiendo medir el nivel de satisfacción de los servicios brindados, en sus conclusiones menciona la incorporación de un plan de marketing en el que es importante la satisfacción del ciudadano a través de la percepción en el cumplimiento de sus expectativas.

En relación con la presente investigación, se tiene una conclusión similar toda vez que existe una correlación entre los acontecimientos en vía con el tiempo

de espera, es una causa-efecto al igual que en la conclusión del trabajo descrito en el párrafo anterior donde la satisfacción del ciudadano asegura la percepción de los usuarios a cumplir sus expectativas.

Según Palacios, et al (2020), en su investigación y publicación tuvo como objetivo mejorar la gestión de calidad en relación respecto hacia la atención brindada a los asegurados del Hospital General Machala, concluyendo que la atención por parte de la institución a los usuarios de ella no es satisfactoria, en lo que recomiendan implementar medidas en gestión de calidad con el fin de brindar un servicio de excelencia.

En relación con la presente investigación, una de nuestras conclusiones fue que ante la capacitación del personal y satisfacción de usuario ante la seguridad que brinda el servicio alimentador no se hallaron concurrencias, no encontrándose satisfactorios estos coeficientes, al no existir constantes capacitaciones y en consecuencia la satisfacción del usuario.

Según Yuqui y Garcia (2020) en su trabajo de investigación menciona que su objetivo de estudio fue la evaluación de la calidad brindada a los clientes que utilizan el servicio de transporte de la empresa Megaservitron del cantón, teniendo como resultado que parte fundamental de la fortaleza en la calidad de servicio que brindan es la infraestructura, imagen de su personal, la precisión en el cumplimiento de su servicio.

En relación con la presente investigación,

Según Arias (2017) en su trabajo de investigación determina la correlación entre la imagen y la satisfacción del cliente por parte de la institución, esto con el fin de poder mejorar la imagen corporativa, poniendo como variables independientes: la demanda de clientes y el número de reclamos y dependientes el servicio al cliente y el valor del producto, ante ello el autor observa que se encuentra una relación dependiente entre la satisfacción y las expectativas antes del uso del servicio, recomendando que para un crecimiento y satisfacción por parte de sus clientes se debería implementar planes de desarrollo estratégico enfocados en tienda de la ciudad de Tacna.

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión: De acuerdo al objetivo general propuesto, se concluye en que éste se cumplió debido a que se observa que se encontraron 04 coeficientes de coocurrencia asociados a la categoría de estudio: Calidad de Servicio con Satisfacción del servicio (0.67), el Mantenimiento de paraderos con Señalización de paraderos (0.52), los Acontecimientos en vía con el Tiempo de espera (0.42) y los buses con tiempo de traslado (0.40), los cuales confirman lo formulado por las subcategorías de estudio Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores.

Segunda conclusión: Acorde al primer objetivo específico referido analizar el tiempo de espera, se concluye que en este se cumplió, debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia de Acontecimientos en vía con el Tiempo de espera de 0.42, ambos corresponden a la primera subcategoría de estudio.

Tercera conclusión: Referente al segundo objetivo específico referido a analizar la calidad de servicio, se concluye que en este se cumplió, debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia Calidad de servicio con Satisfacción del servicio de 0.67 y coocurrencia buses con tiempo de traslado de 0.40, ambos corresponden a la segunda subcategoría de estudio.

Cuarta conclusión: De acuerdo a mi tercer objetivo específico referido a analizar la respuesta a la atención al reclamo y/o consulta del usuario, se menciona que este se cumplió debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia Indiferencia del usuario de 0.19 correspondiente a la tercera subcategoría.

Quinta conclusión: De acuerdo a mi cuarto objetivo específico referido a analizar la capacitación del personal, se menciona que este se cumplió debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia Trato al Usuario del usuario de 0.26 correspondiente a la tercera subcategoría.

Sexta conclusión: De acuerdo al quinto objetivo específico referido a analizar la infraestructura, se concluye que en este se cumplió, debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia Mantenimiento de paraderos con

Señalización de paraderos de 0.52, ambos corresponden a la cuarta subcategoría de estudio.

Séptima conclusión: De acuerdo al sexto objetivo específico referido a analizar la seguridad, se menciona que este se cumplió debido a que se halló un coeficiente de coocurrencia Cumplimiento de Servicio de 0.14 correspondiente a la sexta subcategoría.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a la primera conclusión mencionada se recomienda implementar planes de mantenimientos progresivos en los paraderos establecidos a lo largo de la vía, implementando infraestructura capaz de satisfacer las necesidades del usuario al momento de requerir este transporte tanto informativa como física, asimismo técnicas operacionales para reducir los tiempos de espera de los usuarios a fin de tener resultados positivos de calidad de servicio y satisfacción del uso del mismo por parte del usuario, también se recomienda implementar capacitaciones periódicas al personal involucrado en la atención tanto en los terminales como conductores con el fin de que este tipo de transporte sea el preferente para el usuario y reducir así las quejas o reclamos.

En relación a la segunda conclusión, se recomienda implementar actualizaciones de los sistemas y métodos que permitan gestionar mejor la operatividad, a través de una comunicación y seguimiento remoto constante del servicio alimentador de transporte público masivo a fin de reducir el tiempo de espera por parte de los usuarios teniendo soluciones ante cualquier acontecimiento que pueda ocurrir en la vía o servicio que se encuentre solicitando los usuarios.

De acuerdo a la tercera conclusión, se recomienda promover diversas capacitaciones y formación sólida del personal en la atención al usuario y conductores, asimismo las actividades realizadas también deben orientarse en mejorar las percepciones de sus usuarios, mejorando el trato individualizado que se les da, la capacidad de respuesta ante alguna consulta o reclamo, etc. Además, se recomienda seguir el ejemplo de otros países del mundo donde destacan en cumplir y tener los mejores índices de satisfacción en los tiempos de viaje de sus usuarios orientados en la creación de sistemas de transporte integrados elevando la calidad del servicio y también generando que más personas cuenten con este servicio de transporte.

De acuerdo con la cuarta conclusión se recomienda implementar protocolos y mejora de la infraestructura, realizando nuevas y modernas implementaciones en los diferentes paraderos autorizados la cual facilite y genere una adecuada atención de los usuarios.

De acuerdo con la quinta conclusión se recomienda implementar capacitaciones constantes del personal de la institución involucrado tanto en los terminales como los conductores a fin fortalecer su capacidad y su desempeño laboral, logrando además el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de sus resultados.

De acuerdo con la sexta conclusión se recomienda implementar un plan de mantenimiento progresivo y correctivo sobre las falencias de acuerdo a la infraestructura y señalización de los paraderos, asegurándose que se encuentren debidamente señalizados mostrando rutas y horarios, asimismo esto ayudara a la orientación, comodidad y satisfacción de los usuarios del servicio de transporte.

De acuerdo a la séptima conclusión se recomienda que para la satisfacción de los usuarios se debe fortalecer las medidas de seguridad mediante una actualización e implementación de cámaras de seguridad en las estaciones y unidades de transporte, así como las capacitaciones del personal de seguridad en las estaciones y una interconexión con las comisarías de los sectores a fin de acudir ante cualquier solicitud de emergencia.

REFERENCIAS

- Altahona M. y Tobio L. (2022) *Satisfacción del usuario en los trámites de la Secretaría de Tránsito y Transporte del Municipio de Puerto Colombia*. [Tesis de Maestría, Universidad Simón Bolívar]. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/9890/Satisfacci%c3%b3n_Usuario_Tr%c3%a1mites_Secretaria_Transito_Transporte_Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arenal, C. (2019) *Gestión de atención al cliente*. Editorial Tutor Formación. https://books.google.com.pe/books?id=F2-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.
- Arias, E. (2017) *La Satisfacción de los Clientes y la Imagen Corporativa del Retail Maestro Perú, en la ciudad de Tacna*. Periodo de estudio: 2016-2017. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Tacna] <http://hdl.handle.net/20.500.12969/280>
- Baque, M., et al (2022) *Servicio de atención al cliente y su incidencia en el desarrollo de la compañía de transporte Mixta CTM 24 de mayo*. [Artículo de investigación – Revista Recimundo]. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.60-70](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.60-70)
- Carbajal, O. y Molla, D. (2021) *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano: El caso del Metropolitano en Lima*. [Tesis de Posgrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú] <http://hdl.handle.net/20.500.12404/20632>
- Cifuentes Salas, R. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de gestión educativa local N° 06 - Ate, 2017*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21062/Cifuentes_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Coello, J. (2018) *Análisis de la percepción y satisfacción del cliente de una empresa pública ecuatoriana*. Revista Espacios, 40(32).
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n32/19403228.html>
- Da Silva, D. (2020) *Como evaluar la atención al cliente a través de la medición de satisfacción*. Web Content & SEO Associate, LATAM.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/como-evaluar-la-atencion-al-cliente/>
- Directiva N° 01 (21 de Mayo de 2010) *Directiva sobre los procedimientos de Atención al usuario de Reclamos de la Oficina Atención al usuario y seguridad del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima*.
https://www.protransporte.gob.pe/pdf/transparencia/docgestion/DIRECTIVA-N_01-OAUS-PROCEDIMIENTOS_DE_RECLAMOS.pdf
- Doinaine, C. y Guerrero, F. (2017) *Incidencia de un Plan de Movilidad en la atención al usuario de transporte de la parroquia Calderón, periodo de análisis años 2015-2016*. [Tesis de Posgrado, Tecnológica Indoamérica]
<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/695/1/Ec.%20Doinane%20Chillo%20Christian%20Javier.pdf>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2017) *Técnicas y Métodos cualitativos para la Investigación Científica*. Revista Redes 2017.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Espinoza, E. (2020). *La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico*. 16(75), 103-110.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103&lng=es&tlng=es.
- Flores, K., et al. (2021). *Gestión educativa descentralizada con enfoque territorial*. Revista Venezolana De Gerencia, 26(5), 65-76.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.5>
- Febres, R. y Mercado, M. (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://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gamarra, B y Delgado J. (2016) Calidad del Servicio de Transporte Público Urbano en la Ciudad del Cusco 2014 [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco] <http://hdl.handle.net/20.500.12918/98>
- Gaytan, K. (2019) *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo - 2018*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32729>
- Gualteros, J. (2017) *Políticas Públicas para la atención al usuario en el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia] <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/14690>
- Hernández S. y Duana D. (2020) *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Boletín científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA Vol. 9, No. 17(2020) 51-53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>
- Ibarra, L. et al (2017) *La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario* (Quality service in the public transportation system and its impact in user's satisfaction). Innovaciones De Negocios, 14(28). <https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7>
- Ibarra, A. y Rúa, E. (2018) *Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. Nova, 16 (29), 21-31. Recuperado el 12 de julio de 2023, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en&tlng=es.
- Jácome, K. (2017) *Gestión Administrativa y Operativa para la atención del usuario en la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros La Maná*. [Título profesional]. Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6234/1/TUQADM006-2017.pdf>

- Jedin, M. H. bin, & Balachandran, I. a/p. (2021). *Marketing Mix Elements and Customer Service Satisfaction: Empirical Evidence in the Malaysia Edutainment Theme Park Industry*. *Services Marketing Quarterly*.
<https://doi.org/10.1080/15332969.2021.1947087>
- Krudthong, S. (2017). *A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok, Thailand*. Proceedings of 49th IASTEM International Conference, San Francisco, USA, 20th-21st March 2017, 1-4. Recuperado de:
http://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf
- Laza, C. (2019) *Gestión de la atención al cliente / consumidor*.
https://books.google.com.pe/books?id=F2_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Llamuca, J. y Aguilar, G. (2019) *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato*. *Revista Visionario Digital* vol. 10.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.392>
- López, S. (2020). *Atención al Cliente, consumidor y usuario*. *Revista Comercio y Marketing*.
<https://books.google.com.pe/books?id=jpzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CALIDAD+DE+ATENCION+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj6t8-ipM76AhVEILkGHW74AAAQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=CALIDAD%20DE%20ATENCION%202020&f=false>
- Maldonado, J. (2018) *Evaluación de la Calidad del Sistema Integrado de Transporte Público Metrobús corredor central norte del Distrito Metropolitano de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas]. Ecuador.
<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/14759>
- Mejías, A., et al (2018) *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. (21° ed) Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

- Merriam, S., y Tisdell, E. (2015). *Qualitative research: a guide to design and implementation* (4th ed). Wiley.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=JFN_BwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA137&dq=Merriam,+S.+B.,+%26+Tisdell,+E.+J.+\(2015\).+Qualitative+research:+a+guide+to+design+and+implementation+\(4th+ed\).+Wiley.&ots=wO2XPH3H66&sig=BuRy8-SjDu5FFqCE_KpsX-b6Ngo#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=JFN_BwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA137&dq=Merriam,+S.+B.,+%26+Tisdell,+E.+J.+(2015).+Qualitative+research:+a+guide+to+design+and+implementation+(4th+ed).+Wiley.&ots=wO2XPH3H66&sig=BuRy8-SjDu5FFqCE_KpsX-b6Ngo#v=onepage&q&f=false)
- Montoya, J. (2020) *Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de Transporte del Metropolitano de Lima 2019*. [Título profesional Universidad Peruana de las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1079/TI%20-%20MONTOYA%20MARREROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morocho, S. (2022) *Atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106801/Morocho_NSL_SD.pdf?sequence=1
- Morocho, A. y Rodríguez, J. (2019) *La Calidad de servicios del Transporte Público Urbano en la ciudad de Azogues*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>
- Muñiz, L. (2013) *Cómo implementar un sistema de control de gestión y evaluarlo con un caso práctico real*. https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/evento_scg_23_maig.pdf
- Orellana, D., et al (2019) *Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte*. Universidad Católica de Cuenca
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017) *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Palacios, P., et al (2020) *Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario*. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Peña, G. y Perdomo A. (2017) *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público*. Universidad Santo Tomás.
<https://books.google.com.pe/books?id=mKKLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio+sector+publico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwji5vrbrs76AhUpr5UCHQS8AZQQ6AF6BAgPEAl#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20sector%20publico&f=false>.
- Pérez, O. y Pinto, R. (2021) *Satisfacción del servicio de transporte público en los estudiantes universitarios*. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1004>
- Ramírez, M., et al (2019) *El estudio de caso como estrategia metodológica*. *Revista Espacios*, 40(23).
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n23/a19v40n23p30.pdf>
- Reglamento de Usuario del primer Corredor segregado de buses de alta capacidad - Cosac I (27 de marzo de 2012).
- Robles, M. (2017) *Análisis de la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas*. [Tesis de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/982/1/ROBLES%20NAZARENO%20MARCELO%20RODRIGO%20.pdf>
- Rodríguez, et al (2022) *Modelos de gestión de procesos de atención al usuario de la asociación de transporte mixto 24 de mayo*. Artículo de investigación – Polo del Conocimiento.
- Saldana, J. (2016). *Fundamentals of Qualitative Research*.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=MQFdCAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP8&dq=Fundamentals+of+Qualitative+Research+saldana+johnny&ots=leKO1u_6m7&sig=4TVxR5sFCAXuSKfTnyL0vfC-

LEo#v=onpage&q=Fundamentals%20of%20Qualitative%20Research%20saldana%20johnny&f=false

- Soldevilla, M., et al (2020) *Percepción del usuario del Servicio de Transporte Metropolitano y una aproximación a la brecha de Insatisfacción*. [Tesis de Posgrado, Universidad Esan] <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2041>
- Urrea, A. (2021) *Plan Estratégico De Servicios Para Mejorar La Satisfacción del Usuario en La Oficina De Atención al Ciudadano de La Gobernación del Valle del Cauca*. [Título de Posgrado, Universidad Autónoma de Occidente] <https://hdl.handle.net/10614/13370>
- Valencia, Y. (2023) *La calidad de atención a los usuarios en las unidades de gestión educativa de Lima* [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112638/Valencia_NYS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valle, A. (Ed) (2017) *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/182854>
- Vivas, D. (2018) *Calidad del servicio en el transporte público de la Cooperativa Frontera Norte de la ciudad de Tulcán* [Título de Pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/690>
- Yuqui, J. y Garcia, L. (2020) *Evaluación de la Calidad del servicio de Transporte Urbano mediante el modelo SERVPERF: Caso MEGASERVITRON, la Troncal*. [Título de Pregrado, Universidad Católica de Cuenca]. Ecuador. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53521/1/T-111585%20YUQUI%20-%20GARCIA.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de categorización

Categoría	Subcategoría	Código	Guion de preguntas de la entrevista
Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores	Tiempo de espera de buses	Tráfico vehicular	¿Cómo calificaría usted el tráfico vehicular por donde recorre el bus, cuando esto sucede?
		Información de los servicios	¿Cómo es la información de los servicios de buses? Buena o Mala, Explique ¿por qué?
		Desvíos repentinos	¿Qué opinión tiene acerca de los desvíos repentinos? / quisiera agregar algo más.
		Acontecimientos en vías	¿De qué manera los acontecimientos en vía se vinculan con su tiempo de espera?
		Distribución de buses	¿Cómo considera usted la distribución de buses cuando usted se encuentra en cola de espera?
	Calidad de Servicio	Cumplimiento del servicio	Desde su experiencia, ¿Considera usted que los buses cumplen con su servicio en todo su recorrido? Si – No, ¿Por qué?
		Buses	Desde su experiencia ¿Cómo considera el estado de los buses? Bueno – Malo, ¿Por qué?
		Tiempo de Traslado	Desde tu experiencia, ¿Cómo considera usted el tiempo de traslado? Bueno – Malo, realice un comentario.

Categoría	Subcategoría	Código	Guion de preguntas de la entrevista
	Atención al reclamo y/o consulta del usuario	Respuesta a reclamo y/o consulta del usuario	Desde su experiencia, ¿Cómo considera usted la respuesta a reclamo y/o consulta de parte de algún usuario? Bueno – Malo, ¿Por qué?
		Tiempo de respuesta a los usuarios.	Desde su experiencia, ¿Considera usted que el tiempo de respuesta ante sus consultas y/o reclamos fue el adecuado? Si - No
		Trato al usuario	Por su experiencia, ¿Cómo considera usted el trato por parte de los trabajadores ante cualquier reclamo y/o consulta del usuario? Bueno – Malo y ¿Por qué?
	Capacitación de Personal	Preparación del Personal en los Terminales	Desde su experiencia, ¿Considera que el personal está preparado para atender a los usuarios? Si - No, ¿Por qué?
		Preparación de Conductores	Desde su experiencia, ¿Considera usted que los conductores se encuentran preparados para el servicio que brindan? Si - No, ¿por qué?
	Infraestructura	Infraestructura de Paraderos	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la infraestructura de los paraderos? Buena – Mala y ¿Por qué?
		Señalización de Paraderos	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la señalización de los paraderos? Bueno – Malo y ¿Por qué?

Categoría	Subcategoría	Código	Guion de preguntas de la entrevista
		Mantenimiento de paraderos y vías.	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa el mantenimiento de los paraderos y las vías por donde recorre el bus?
	Seguridad	Seguridad del Transporte: Salida de emergencia, Extintores.	Desde tu experiencia, ¿Cómo evalúa usted la seguridad que le brinda el servicio de transporte? Buena – Mala, realice un comentario.
		Personal de seguridad	Desde su experiencia, ¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal de seguridad en los terminales? Bueno - Malo, realice comentarios.

Anexo 2: instrumento de la investigación

Guía de entrevista al colaborador

Fecha y hora:

Nombre y Apellido:

DNI:

Entrevistadora: Aleman Paredes, Rodrigo André

Se presenta la siguiente entrevista ante usted con la finalidad de obtener información para un trabajo de investigación por lo cual se le solicita la autorización para poder compartir sus respuestas como resultado de la investigación que lleva como título: "Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023".

La información obtenida se utilizará exclusivamente para fines de investigación para lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad.

CÓDIGO 1: TRÁFICO VEHICULAR.

1.- ¿Cómo calificaría usted el tráfico vehicular por donde recorre el bus, cuando esto sucede?

CÓDIGO 2: INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS.

2.- ¿Cómo es la información de los servicios de buses? Buena o Mala, Explique ¿por qué?

CÓDIGO 3: DESVÍOS REPENTINOS.

3.- ¿Qué opinión tiene acerca de los desvíos repentinos? / quisiera agregar algo más.

CÓDIGO 4: ACONTECIMIENTOS EN VÍAS.

4.- ¿De qué manera los acontecimientos en vía se vinculan con su tiempo de espera?

CÓDIGO 5: DISTRIBUCIÓN DE BUSES

5.- ¿Cómo considera usted la distribución de buses cuando usted se encuentra en cola de espera?, ¿Por qué?

CÓDIGO 6: CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO

6.- Desde su experiencia, ¿Considera usted que los buses cumplen con su servicio en todo su recorrido? Si – No, ¿Por qué?

CÓDIGO 7: BUSES

7.- Desde tu experiencia, ¿Cómo considera usted el tiempo de traslado? Bueno – Malo, realice un comentario.

CÓDIGO 8: TIEMPO DE TRASLADO

8.- Desde tu experiencia, ¿Cómo considera usted el tiempo de traslado? Bueno – Malo, realice un comentario.

CÓDIGO 9: RESPUESTA A RECLAMO Y/O CONSULTA DEL USUARIO

9.- Desde su experiencia, ¿Cómo considera usted la respuesta a reclamo y/o consulta de parte de algún usuario? Bueno – Malo, ¿Por qué?

CÓDIGO 10: TIEMPO DE RESPUESTA A LOS USUARIOS

10.- Desde su experiencia, ¿Considera usted que el tiempo de respuesta ante su consulta y/o reclamo fue el adecuado? Si – No, realice un comentario.

CÓDIGO 11: TRATO AL USUARIO

11.- Por su experiencia, ¿Cómo considera usted el trato por parte de los trabajadores ante cualquier reclamo y/o consulta del usuario? Bueno – Malo y ¿Por qué?

CÓDIGO 12: PREPARACIÓN DEL PERSONAL EN LOS TERMINALES

12.- Desde su experiencia, ¿Considera que el personal está preparado para atender a los usuarios? Si - No, ¿Por qué?

CÓDIGO 13: PREPARACIÓN DE CONDUCTORES

13.- Desde su experiencia, ¿Considera usted que los conductores se encuentran preparados para el servicio que brindan? Si - No, ¿por qué?

CÓDIGO 14: INFRAESTRUCTURA DE PARADEROS

14.- Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la infraestructura de los paraderos? Buena – Mala y ¿Por qué?

CÓDIGO 15: SEÑALIZACIÓN DE PARADEROS

15.- Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la señalización de los paraderos? Bueno – Malo y ¿Por qué?

CÓDIGO 16: MANTENIMIENTO DE PARADEROS Y VÍAS

16.- Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa el mantenimiento de los paraderos y las vías por donde recorre el bus?

CÓDIGO 17: SEGURIDAD DEL TRANSPORTE

17.- Desde tu experiencia, ¿Cómo evalúa usted la seguridad que le brinda el servicio de transporte? Buena – Mala

CÓDIGO 18: PERSONAL DE SEGURIDAD

18.- Desde su experiencia, ¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal de seguridad en los terminales? Bueno - Malo, realice comentarios

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023.

Investigador (a): Aleman Paredes, Rodrigo Andre

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023**”, cuyo objetivo es Analizar la gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte público Masivo de Lima 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En base al compartimiento y acceso a la información, los funcionarios públicos se encuentran limitados, la cual denota la falta de agilización en sus funciones; asimismo genera una desorganización en la obtención de archivos de los sistemas financieros y documentales, expedientes

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos y se realizará en los ambientes de los terminales de la institución Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Aleman Paredes, Rodrigo Andre, email: raalemana@uvvirtual.edu y Docente asesor Dr. Pérez Pérez, Miguel Ángel; email: mperezp@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Anexo 5: Validación de instrumentos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Miguel Angel Perez Perez	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre del quion de preguntas de la entrevista)

Nombre de la Entrevista:	Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023
Autora:	Aleman Paredes, Rodrigo Andre



Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 – 20 minutos
Ámbito de aplicación:	Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao
Significación:	Dicha entrevista está compuesta por la categoría denominada Gestión de atención al usuario de los servicios alimentadores, a la vez consta de subcategorías que son: Tiempo de espera de buses, Calidad de servicio, Atención al reclamo y/o consulta del usuario, Capacitación de Personal, Infraestructura, Seguridad. El cual busca como objetivo determinar la calidad del servicio, satisfacción y gestión de atención a los usuarios de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Categoría	Subcategoría	Definición
Gestión de atención al usuario de los servicios alimentadores	Tiempo de espera de buses	Pérez y Pinto (2021), hace referencia que la mejora en el tiempo de espera, aumenta la satisfacción en el uso de los servicios de transporte público.
	Calidad de servicio	Maldonado (2018), hace referencia que la administración pública mediante acciones de frecuencia de horarios, control de calidad y seguridad permite como resultado la mejora de la calidad de servicio del transporte público.
	Atención al reclamo y/o consulta del usuario	Ibarra (2018), hace referencia que mediante mejoras de atención al usuario y calidad en el trato por parte del personal en base a protocolos y mecanismos reduce la cantidad de reclamos diarios por parte de los usuarios del transporte público.
	Capacitación de Personal	Ibarra, et al (2017) hace referencia en fin de la mejora de la atención del transporte urbano se realizan capacitaciones a al personal, resultando un transporte oportuno y garantizando una adecuada satisfacción por parte de los usuarios.

5. Presentación de instrucciones para el juez:



A continuación, a usted le presento el guion de preguntas Guía de entrevista de la gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023 elaborado por Aleman Paredes, Rodrigo Andre en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- **Subcategorías del instrumento**

- **Primera Subcategoría: Tiempo de espera de buses**

Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación del servicio alimentador de transporte público masivo ante la información y eficiencia relacionada al tiempo de espera por parte de los usuarios.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tráfico vehicular	¿Cómo calificaría usted el tráfico vehicular por donde recorre el bus, cuando esto sucede?	4	4	4	
Información de los servicios	¿Cómo es la información de los servicios de buses? Buena o Mala, Explique ¿por qué?	4	4	4	
Desvíos repentinos	¿Qué opinión tiene acerca de los desvíos repentinos? / quisiera	4	4	4	



	agregar algo más.				
Acontecimientos en vías		4	4	4	

- **Segunda Subcategoría: Calidad de Servicio**

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación del servicio alimentador de transporte público masivo ante el cumplimiento y experiencia de tiempo de transporte ante los usuarios.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	Desde su experiencia, ¿Considera usted que los buses cumplen con su servicio en todo su recorrido? Si – No, ¿Por qué?	4	4	4	
Buses	Desde tu experiencia, ¿Cómo considera usted el tiempo de traslado? Bueno – Malo, realice un comentario.	4	4	4	

- **Tercera Subcategoría: Atención al reclamo y/o consulta del usuario**

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación del servicio alimentador de transporte público masivo respecto a la eficiencia de respuesta y trato de los trabajadores hacia los usuarios.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Respuesta a reclamo y/o consulta del usuario	Desde su experiencia, ¿Cómo considera usted la respuesta a reclamo y/o consulta de parte de algún usuario? Bueno – Malo, ¿Por qué?	4	4	4	
Tiempo de respuesta a los usuarios.	Desde su experiencia, ¿Considera usted que el tiempo de respuesta ante su consulta y/o reclamo fue el adecuado? Si - No	4	4	4	
Trato al usuario	Por su experiencia, ¿Cómo considera usted el trato por parte de los trabajadores ante cualquier reclamo y/o consulta del usuario? Bueno – Malo y ¿Por qué?	4	4	4	

- **Cuarta Subcategoría: Capacitación de Personal**

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación por parte de los usuarios del servicio de transporte público masivo ante los trabajadores y su capacidad de atención.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación del Personal en los Terminales	Desde su experiencia, ¿Considera que el personal está preparado para atender a los usuarios? Si - No, ¿Por qué?	4	4	4	
Preparación de	Desde su experiencia, ¿Considera usted	4	4	4	

Conductores	que los conductores se encuentran preparados para el servicio que brindan? Si - No, ¿por qué?				
-------------	---	--	--	--	--

- **Quinta Subcategoría: Infraestructura**
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la capacidad y mantenimiento de la infraestructura del servicio de transporte público masivo por parte de los usuarios.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de Paraderos	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la infraestructura de los paraderos? Buena – Mala y ¿Por qué?	4	4	4	
Señalización de Paraderos	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la señalización de los paraderos? Bueno – Malo y ¿Por qué?	4	4	4	
Mantenimiento de paraderos y vías.	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa el mantenimiento de los paraderos y las vías por donde recorre el bus?	4	4	4	

- **Sexta Subcategoría: Seguridad**
- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la opinión y calificación del usuario respecto a la seguridad de los buses del servicio alimentador de transporte público masivo y el personal encargado.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Seguridad del Transporte: Salida de emergencia, Extintores.	Desde tu experiencia, ¿Cómo evalúa usted la seguridad que le brinda el servicio de transporte? Buena – Mala, realice un comentario.	4	4	4	
Personal de seguridad	Desde su experiencia, ¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal de seguridad en los terminales? Bueno - Malo, realice comentarios.	4	4	4	



**Firma del
evaluador
DNI:
07636535**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando a la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pastor Centeno, Lourdes
Grado profesional:	Maestría (X) () Doctor
Área de formación académica:	Tránsito (X) Logística (X) Transporte (X) Público (X)
Áreas de experiencia profesional:	Tránsito y movilidad.
Institución donde labora:	Municipalidad Metropolitana de Lima
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre del guion de preguntas de la entrevista)

Nombre de la Entrevista:	Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023
Autor:	Aleman Paredes, Rodrigo Andre

Procedencia:	Lima
Administración:	
Tiempo de aplicación:	15 – 20 minutos.
Ámbito de aplicación:	Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao
Significación:	Dicha entrevista está compuesta por la categoría denominada Gestión de atención al usuario de los servicios alimentadores, a la vez consta de subcategorías que son: Tiempo de espera de buses, Calidad de servicio, Atención al reclamo y/o consulta del usuario, Capacitación de Personal, Infraestructura, Seguridad. El cual busca como objetivo determinar la calidad del servicio, satisfacción y gestión de atención a los usuarios de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima.



4. Soporte teórico
(Describir en función al modelo teórico)

Categoría	Subcategoría	Definición
Gestión de atención al usuario de los servicios alimentadores	Tiempo de espera de buses	Pérez y Pinto (2021), hace referencia que la mejora en el tiempo de espera, aumenta la satisfacción en el uso de los servicios de transporte público.
	Calidad de servicio	Maldonado (2018), hace referencia que la administración pública mediante acciones de frecuencia de horarios, control de calidad y seguridad permite como resultado la mejora de la calidad de servicio del transporte público.
	Atención al reclamo y/o consulta del usuario	Ibarra (2018), hace referencia que mediante mejoras de atención al usuario y calidad en el trato por parte del personal en base a protocolos y mecanismos reduce la cantidad de reclamos diarios por parte de los usuarios del transporte público.
	Capacitación de Personal	Ibarra, et al (2017) hace referencia en fin de la mejora de la atención del transporte urbano se realizan capacitaciones a al

		personal, resultando un transporte oportuno y garantizando una adecuada satisfacción por parte de los usuarios.
	Infraestructura	Montoya (2020), hace referencia a la mejora continua en infraestructura, ventilación y seguridad, favorecen la eficiencia del transporte y percepción del usuario sobre un servicio apropiado.
	Seguridad	Maldonado (2018), define como sistema de seguridad que todo servicio de transporte debe contar con una salida de emergencia, implementándose leyes que rigen en todo tipo de vehículos, asimismo los vehículos de transporte público debe contar dentro de sus unidades con un extintor.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el guion de preguntas Guía de entrevista de la gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023 elaborado por Aleman Paredes, Rodrigo Andre en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHEREN	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

CIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Subcategorías del instrumento: Entrevista semiestructura para: Estudio de caso sobre la gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023.

- **Primera Subcategoría: Tiempo de espera de buses**
 - Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación del servicio alimentador de transporte público masivo ante la información y eficiencia relacionada al tiempo de espera por parte de los usuarios.



Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tráfico vehicular	¿Cómo calificaría usted el tráfico vehicular por donde recorre el bus, cuando esto sucede?	4	4	4	¿Cómo calificaría usted el tráfico vehicular en la ruta por donde circula el bus? Y ¿Cuándo sucede esto?
Información de los servicios	¿Cómo es la información de los servicios de buses? Buena o Mala, Explique ¿por qué?	4	4	4	¿Cómo calificaría usted la información brindada acerca de los servicios de los buses?, Buena o Mala. Explique ¿Por qué?
Desvíos repentinos	¿Qué opinión tiene acerca de los desvíos repentinos? / quisiera agregar algo más.	4	4	4	Quisiera agregar algo más.
Acontecimientos en vías	¿De qué manera los acontecimientos en vía se vinculan con su tiempo de espera?	4	4	4	¿De qué manera afecta y/o incrementa su tiempo de espera, debido a los acontecimientos en la vía?
Distribución de buses	¿Cómo considera usted la distribución de buses cuando usted se encuentra en cola de espera?	4	4	4	¿Qué opinión le merece la distribución de buses durante su tiempo de espera?

- **Segunda Subcategoría: Calidad de Servicio**

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación del servicio alimentador de transporte público masivo ante el cumplimiento y experiencia de tiempo de transporte ante los usuarios.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento del servicio	Desde su experiencia, ¿Considera usted que los buses cumplen con su servicio en todo su recorrido? Si – No, ¿Por qué?	4	4	4	
Buses	Desde tu experiencia, ¿Cómo considera usted el tiempo de traslado? Bueno – Malo, realice un comentario.	4	4	4	

- **Tercera Subcategoría: Atención al reclamo y/o consulta del usuario**
 - Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación del servicio alimentador de transporte público masivo respecto a la eficiencia de respuesta y trato de los trabajadores hacia los usuarios.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a reclamo y/o consulta del usuario	Desde su experiencia, ¿Cómo considera usted la respuesta a reclamo y/o consulta de parte de algún usuario? Bueno – Malo, ¿Por qué?	4	4	4	
Tiempo de respuesta a los usuarios.	Desde su experiencia, ¿Considera usted que el tiempo de	4	4	4	

	respuesta ante su consulta y/o reclamo fue el adecuado? Si - No				
Trato al usuario	Por su experiencia, ¿Cómo considera usted el trato por parte de los trabajadores ante cualquier reclamo y/o consulta del usuario? Bueno – Malo y ¿Por qué?	4	4	4	

- **Cuarta Subcategoría: Capacitación de Personal**

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la calificación por parte de los usuarios del servicio de transporte público masivo ante los trabajadores y su capacidad de atención.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación del Personal en los Terminales	Desde su experiencia, ¿Considera que el personal está preparado para atender a los usuarios? Si - No, ¿Por qué?	4	4	4	
Preparación de Conductores	Desde su experiencia, ¿Considera usted que los conductores se encuentran preparados para el servicio que brindan? Si - No, ¿por qué?	4	4	4	

- **Quinta Subcategoría: Infraestructura**

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la capacidad y mantenimiento de la infraestructura del servicio de transporte público masivo por parte de los usuarios.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura de Paraderos	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la infraestructura de los paraderos? Buena – Mala y ¿Por qué?	4	4	4	
Señalización de Paraderos	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa la señalización de los paraderos? Bueno – Malo y ¿Por qué?	4	4	4	
Mantenimiento de paraderos y vías.	Desde su perspectiva, ¿Cómo evalúa el mantenimiento de los paraderos y las vías por donde recorre el bus?	4	4	4	

- **Sexta Subcategoría: Seguridad**

- Objetivos de la Subcategoría: Analizar la opinión y calificación del usuario respecto a la seguridad de los buses del servicio alimentador de transporte público masivo y el personal encargado.

Códigos	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad del Transporte: Salida de emergencia, Extintores.	Desde tu experiencia, ¿Cómo evalúa usted la seguridad que le brinda el servicio de transporte?	4	4	4	

	Buena – Mala, realice un comentario.				
Personal de seguridad	Desde su experiencia, ¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal de seguridad en los terminales? Bueno - Malo, realice comentarios.	4	4	4	

3.



Firma del evaluador

DNI: 45487992

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 7: Matriz de consistencia lógica

Categoría	Problema general	Objetivo general	Problemas específicos	Objetivos específicos
Gestión de la atención al usuario de los Servicios Alimentadores	¿Cómo es la Gestión de atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023?	Analizar la gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte público Masivo de Lima, 2023.	¿Cómo es el tiempo de espera de los buses en la categoría de estudio?	Analizar el tiempo de espera de buses de la categoría de estudio.
			¿Cómo es la calidad del servicio al usuario en la categoría de estudio?	Analizar la calidad de servicio de la categoría de estudio.
			¿Cómo es la atención al reclamo y/o consulta del usuario en la categoría de estudio?	Analizar la respuesta a la atención al reclamo y/o consulta del usuario de la categoría de estudio.
			¿Cómo es la capacitación de personal en la categoría de estudio?	Analizar la capacitación de personal de la categoría de estudio.
			¿Cómo es la infraestructura en la categoría de estudio?	Analizar la infraestructura de la categoría de estudio.
			¿Cómo es la seguridad en la categoría de estudio?	Analizar la seguridad de la categoría de estudio.

Anexo 8: Tabla de coherencia entre objetivos y conclusión

OBJETIVOS	CONCLUSIÓN	COEFICIENTES	CUMPLE
OG	C-G	(0.67), (0.52), (0.42), (0.40)	✓ SI
OE1	CE1	0.42	✓ SI
OE2	CE2	(0.67), (0.40)	✓ SI
OE3	CE3	0.19	✓ SI
OE4	CE4	0.26	✓ SI
OE5	CE5	0.52	✓ SI
OE6	CE6	0.14	✓ SI

(*) *Nota:* De acuerdo al análisis de datos realizado a través del software ATLASTi9 se hallaron códigos emergentes que han surgido del análisis de datos realizados en el trabajo de campo en cada subcategoría, el cual se encuentra en el contexto alineado a las 6 subcategorías del estudio, por ende, valida y genera información relevante para dicho contexto.

Anexo 9: Carta de presentación de la entidad



Escuela de Posgrado

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima SJL, 24 de mayo de 2023.

Nº Carta P.252 – 2023-1 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

Jessyca Chavez Carbajal
Directora de la Dirección de Operaciones
Autoridad de Transporte Urbano - ATU

Asunto: Carta de Presentación del estudiante ALEMÁN PAREDES RODRIGO ANDRÉ.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ALEMÁN PAREDES RODRIGO ANDRÉ, identificado(a) con DNI N.º46757417 y código de matrícula Nº7002817438; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS ALIMENTADORES DEL TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO DE LIMA, 2023.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,
Administrativo (MRCV)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho, Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 10: Base de datos

Explorador del proyecto
D 2: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA
Administrador de códigos

Buscar

4 Proyecto Tesis

4 Documentos (3)

 D 2: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA

 D 3: Usuario 11 (0)

 D 4: Usuario 10 (0)

4 Códigos (36)

 Acontecimientos en vía (11-9)

 Alternativas de Transporte (3-3)

 Aplicativo Móvil (1-1)

 Apoyo Policial (5-3)

 Buses (11-9)

 Calidad de servicio (2-5)

 Canales de atención al usuario. (

 Cumplimiento del servicio (15-1

 Desvíos repentinos (11-3)

 Distribución de buses (13-4)

 Economía (3-5)

 Estrés laboral (3-2)

 Frecuencia. (4-3)

 Indiferencia al Usuario (5-2)

 Información de los Servicios (17-

 Información digital (1-2)

 Infraestructura de paraderos (13-

 Insatisfacción de servicio. (12-4)

 Mantenimiento de paraderos y v

 No para el bus. (8-8)

 Personal de seguridad (12-4)

 Personal insuficiente (3-2)

 Personas con discapacidad (4-4)

 Plan de Continencia (2-3)

Selecciona ítem para ver su comentario

Buscar grupos de códigos

Grupos de códigos

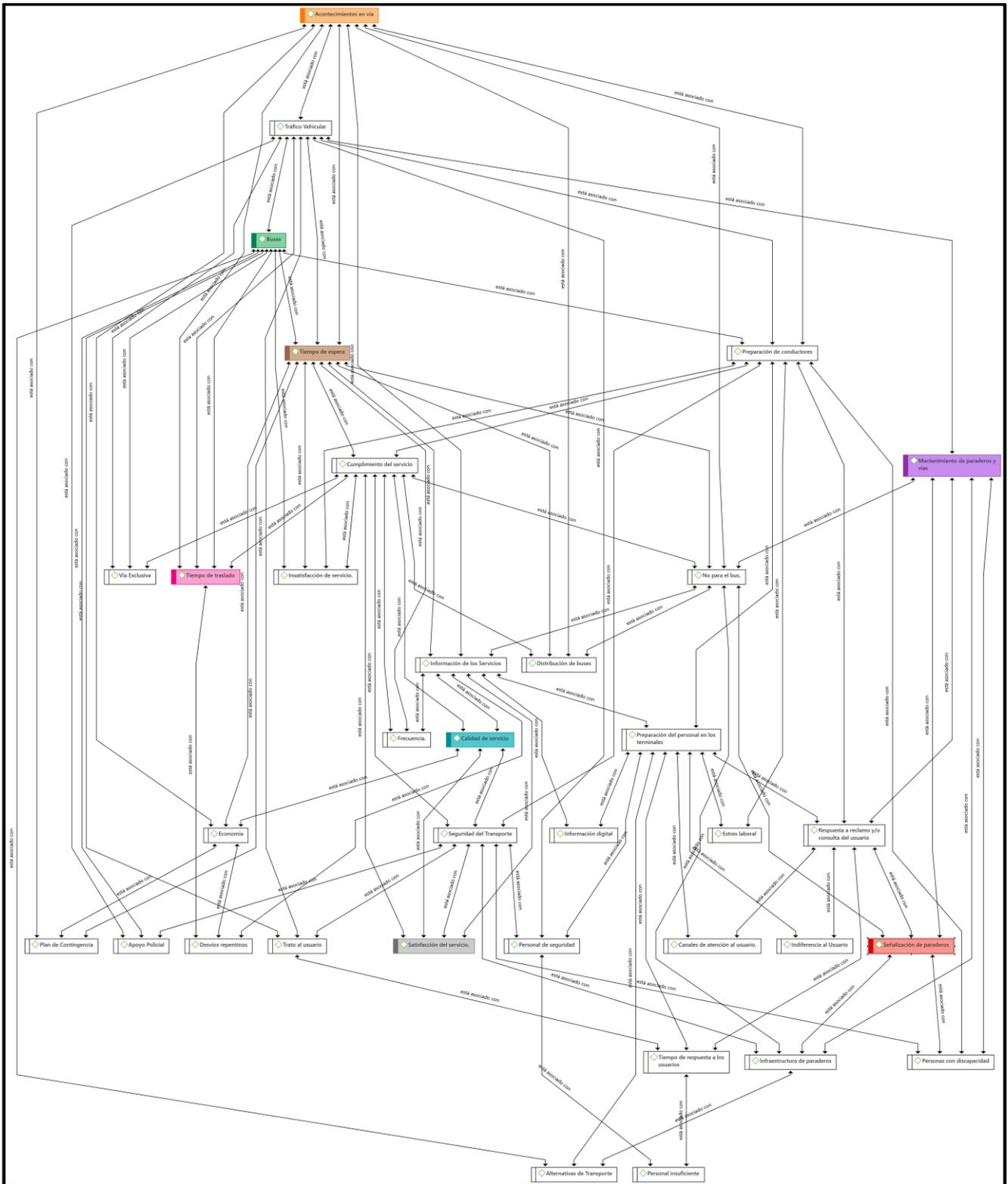
 Factores Asociados atención del usuario (8)

Buscar entidades

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado
● Acontecimientos en vía	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #c00000;"></div>	11	9 [Factores Asociados atención del usuario]	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Alternativas de Transporte	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	3	3	Mobile46	Mobile46	28/06/2023 1
○ Aplicativo Móvil	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	1	1	Mobile46	Mobile46	4/07/2023 0
○ Apoyo Policial	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	5	3	Mobile46	Mobile46	28/06/2023 1
● Buses	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	11	9 [Factores Asociados atención del usuario]	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
● Calidad de servicio	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	2	5 [Factores Asociados atención del usuario]	Mobile46	Mobile46	4/07/2023 0
○ Canales de atención al usuario.	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	1	2	Mobile46	Mobile46	28/06/2023 2
○ Cumplimiento del servicio	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	15	11	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Desvíos repentinos	<div style="width: 66%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	11	3	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Distribución de buses	<div style="width: 66%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	13	4	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Economía	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	3	5	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Estrés laboral	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	3	2	Mobile46	Mobile46	3/07/2023 1
○ Frecuencia.	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	4	3	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 1
○ Indiferencia al Usuario	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	5	2	Mobile46	Mobile46	24/06/2023 0
○ Información de los Servicios	<div style="width: 66%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	17	10	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Información digital	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	1	2	Mobile46	Mobile46	24/06/2023 0
○ Infraestructura de paraderos	<div style="width: 66%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	13	5	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Insatisfacción de servicio.	<div style="width: 66%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	12	4	Mobile46	Mobile46	3/07/2023 2
● Mantenimiento de paraderos y vías	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #c00000;"></div>	29	6 [Factores Asociados atención del usuario]	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ No para el bus.	<div style="width: 66%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	8	8	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Personal de seguridad	<div style="width: 66%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	12	4	Mobile46	Mobile46	20/06/2023 2
○ Personal insuficiente	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	3	2	Mobile46	Mobile46	24/06/2023 0
○ Personas con discapacidad	<div style="width: 33%; height: 10px; background-color: #00c000;"></div>	4	4	Mobile46	Mobile46	28/06/2023 2

Comentario:

Anexo 11: Conjunto de la totalidad de códigos





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la atención al usuario de los servicios alimentadores del Transporte Público Masivo de Lima, 2023", cuyo autor es ALEMAN PAREDES RODRIGO ANDRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ PEREZ MIGUEL ANGEL DNI: 07636535 ORCID: 0000-0002-7333-9879	Firmado electrónicamente por: MIPEREZPER el 23- 07-2023 18:28:44

Código documento Trilce: TRI - 0595189