

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

MBA José Huamaní Arone

johuamani@unamba.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-1734-1798>

Lic. Adm. Ingrith Estrella Bejar Callañaupa

Ingrithestrellabc@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-0475-2288>

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac
Abancay - Perú

RESUMEN

En esta investigación se desarrolló la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte de pasajeros. Se formuló objetivo general, establecer el grado de relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho. Metodología utilizada en la investigación, es de tipo de investigación básica, nivel de los estudios correlacionales, diseño de investigación no experimental es sistemática y empírica, con una población infinita y a una muestra de 81 usuarios de transporte público de pasajeros en la ciudad de Challhuahuacho. Con los procesos de análisis estadístico y la revisión bibliográfico los resultados de la investigación de muestra la prueba de hipótesis de nivel relación positiva, que la calidad de servicios se asocia de manera lineal, quiere decir que estadísticamente significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios de transporte de pasajeros, los elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se asocian de manera significativa, media alta y directa con la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte público de pasajeros.

Palabras clave: *calidad de servicios; satisfacción de los usuarios*

Correspondencia: johuamani@unamba.edu.pe

Artículo recibido 15 setiembre 2022 Aceptado para publicación: 15 octubre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Huamaní Arone, M. J., & Bejar Callañaupa, L. A. I. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783

Quality of service and user satisfaction

ABSTRACT

In this research, the quality of service and the satisfaction of the users of the passenger transport companies were developed. The general objective was formulated, to establish the degree of relationship that exists between quality of service and the satisfaction of users of the interprovincial public passenger transport service of the City of Challhuahuacho. Methodology used in the research, is of type of applied research, level of correlational studies, non-experimental research design is systematic and empirical, with an infinite population and a sample of 81 users of public passenger transport in the city of Challhuahuacho. With the processes of statistical analysis and the bibliographic review the results of the research shows the hypothesis test of positive relationship level, that the quality of services is associated in a linear way, means that statistically significant, medium high and direct with the satisfaction of the users of passenger transport, the tangible elements, Reliability, responsiveness, safety and empathy are significantly associated, medium-high and direct with the satisfaction of users of public passenger transport companies.

Keywords: *Quality of services; user satisfaction*

INTRODUCCIÓN

Asumiendo los conceptos teóricos de calidad de servicio en la actualidad viene atravesando grandes cambios en las empresas, medianas empresas, pequeñas y microempresas, los mismo que ya no se basan en captar más clientes o usuarios, sino que está enfocado en satisfacer necesidades, El servicio de calidad en los países desarrollados en américa latina, el transporte público, ha mostrado con los servicios esfuerzo en brindar buen servicio de calidad con el fin de ampliar el servicio. En diferentes ciudades metropolitanas de américa del sur muestran los esfuerzos en la atención al cliente para satisfacer demandas de los clientes de transporte.

Por otra parte. A mediados de los años sesenta, el Perú tuvo un crecimiento acelerado de clientes en transporte y la ausencia de la oferta de servicios de transporte originando el incremento de oferta de servicio de transporte y pésima regulación de transporte por parte del gobierno. El sistema Bus de Transito rápido, más conocido en la década de 2010 se incrementa otra alternativa frente al transporte tradicional, es así en la ciudad de lima en año 2014 implementa nuevos servicios público de transporte en la ruta principal de transporte (Alata, 2016). Lo cual significa los que el transporte público en el Perú sobre todo en la ciudad de lima es precario.

En cuanto a los problemas de transporte rural en las rutas de cusco a Challhuahuacho y las rutas de Abancay a Challhuahuacho los problemas de calidad de servicio de parte de los conductores donde se observa la omisión de cumplimiento y respeto de las señalizaciones de transporte, así mismo la atención al cliente del personal encargado de venta de boletos y recepción de los equipajes es de pésima atención y ausencia de calidad de servicio. En consecuencia, los clientes observan una insatisfacción por los servicios prestados como el de transporte de pasajeros y equipajes. Otra de los problemas que frecuente es el incumplimiento de horas establecidas por las empresas, además estas el personal de las empresas no practica la empatía frente a las dificultades que tiene el cliente en recibir los servicios de transporte. Como también se observa que las empresas la mayoría utilizan vehículos usados que no es apropiado para un viaje de larga distancia interprovincial de Challhuahuacho a otras ciudades.

Para la justificación se ha tomado las propuestas de los autores como de Hernández et al (2014), que, según los autores citados, en seguida se detalla. Por la conveniencia: en la presente investigación la conveniencia del estudio, análisis y/o descripción los servicios

de pasajero en función de la calidad de servicio es de mucha ayuda, ya que se observó los datos con respecto a la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovinciales de la ciudad de Challhuahuacho, provincia de Cotabambas. Por su relevancia social: los resultados plasmados en la presente investigación serán de mucha utilidad para mejorar los servicios de transporte públicos de pasajeros, como consecuencia las empresas obtienen ingresos económicos y los clientes satisfacción por las mejoras del servicio de transporte de pasajeros y entrega equipajes. Por su implicancia practica: la finalidad es que los resultados sea informaciones que permite desarrollar la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de los clientes ya sea servicio de pasajero y / o servicio de transporte de encomiendas. Por su valor teórico: para los resultados de la investigación, se tomó como la partida inicial la revisión del marco teórico para verificar la realidad empírica, en este caso permitió verificar y observa los hechos y fenómenos que ocurre en las empresas de servicios de transporte público de pasajeros de la ciudad de Challhuahuacho. Y así mismo también se ayuda a fortalecer a la teoría los resultados obtenidos. La utilidad metodológica: la parte metodología es quien ha permitido acceder a los datos y a la información necesaria sobre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de las empresas dedicadas al servicio de transporte de pasajero interprovincial. Según la propuesta teórica de Deming que “un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado adecuado y sustentable” que fue citado por Evans y Lindsay (2008) que una “calidad más alta lleva una mejor productividad que, a su vez, da lugar a una fuerza competitiva a largo plazo” (p. 94). Así mismo Deming desarrollo catorce puntos para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y competitividad; a continuación, se mencionan los 14 principios de la calidad: Crear y dar a conocer a los colaboradores la declaración del propósito y objetivos de la organización. Asimilar la filosofía recientemente implementada por todo los colaboradores de la empresa. Concluir con el otorgamiento de contratos sin descuidar en los precios. Perfeccionar el proceso de producción y de servicio de manera continua y permanente. Establecer la educación permanente. Educar y capacitar en el liderazgo. Descartar la advertencia para fuerza laboral. a) eliminar las cuotas de manera numéricamente en la producción; en el cambio, y aprender e instituir métodos para mejorar. b) excluir la administración por objetivos. Más bien es aprender las capacidades de los procesos y como mejorarlos cada una de ellas. Eliminar los obstáculos que las personas se sientan orgullosas de su trabajo.

Promover la educación y la auto mejora personal. Fomentar compromisos de trabajo en la transformación. Según la propuesta de Juran propuso una sencilla definición: Calidad: “adaptación al uso “La definición que dio Juran de la calidad hace pensar se debe tomar en cuenta desde las perspectivas internas y externas; es decir, la calidad se relaciona con el “desempeño de productos que da como resultado la satisfacción del cliente: los productos sin deficiencias, lo que evita la insatisfacción del cliente” citado por Evans & Lindsay, 2008, pág. 108). La forma de que se diseñan, fabrica y la entregan productos y servicios y el servicio que ayuda en su adaptación. Leonard et al. (1993) menciona que “estos elementos están representados por características físicas, es decir, apariencia de las instalaciones físicas, los equipos que maneja la empresa, así como el personal del que dispone para brindar el servicio o producto y los materiales que usa para la comunicación ya sea interna o externa” (p. 24). Podemos mencionar que es la parte física del servicio, la apariencia del personal y los equipos usados como son los carros, las agencias que sirve para la recepción de los usuarios.

A lo largo de los tiempos la satisfacción del cliente ha recibido una numerosa definición de los diferentes autores, a los que consideran importantes para poder dar a conocer de la siguiente manera. Según María Huete (2014), define que “un cliente satisfecho es el que piensa que ha hecho un buen negocio con la empresa adquiriendo un determinado servicio” (p. 68). Según Evrart (1993) define la satisfacción del cliente como “un estado psicológico resultado de un proceso de compra y de consumo” (p. 54). Así mismos Leonard, Parasuraman, Valerie, y Zeithaml, (1993), sugirieron que la satisfacción del cliente “es una función de la valorización de los clientes de la calidad de servicio, la calidad del producto y el precio” (p. 35). Por lo tanto, la satisfacción del cliente es una actitud psicológica. Pero no es fácil medirla, y solo se puede observar de manera indirecta. Según que menciona Piero (2015) indica que, para lograr un servicio de calidad, la empresa deberá replantear su esfuerzo hacia los clientes. Unos recursos o método muy válido es encontrar un alto de preocupación que ubique a los clientes como prioridad central. Esto significa adaptarse a sus necesidades y deseos conociendo cuál es su percepción del servicio o producto y saber que actitud tomara la empresa frente a esta situación (p. 33). Tesis de Palomo y Pitalua (2011) La conclusión obtenida es que un elemento positivo en la satisfacción del servicio al cliente la calificación promedio de las percepciones es 3,77 (conceptualmente la mayoría percibe ligeramente de acuerdo en la mayoría de los

enunciados) y el promedio general de las expectativas es 3,75. Esto nos dice que se equipara cuantitativamente para efectos de establecer diferencias o que existen elementos que la Terminal de Transporte ha cuidado en ofrecer para satisfacer un buen servicio. De la misma manera estudios de Moran (2016) Los principales problemas que repercuten al momento de brindar el servicio son: la falta de peritos por parte de la autoridad municipal para dar soluciones en los aspectos operativos; por otro lado está la pobre comunicación entre las organizaciones y el municipio de esmeraldas como ente que maneja esa competencia; no existe una adecuada señalización de las paradas, lo que dificulta educar tanto a choferes como usuarios. Por otro lado, estudios de nivel nacional Azabache (2014) donde la conclusión, el nivel de percepción de los usuarios en la empresa de trasportes ITTSA de Trujillo durante el periodo agosto – diciembre 2013 es buena, siendo este rango el de mayor porcentaje que atribuye los usuarios. Por parte Andrés (2018) La conclusión que ha llegado es que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de trasportes terrestres de pasajeros GM internacional SAC, los resultados muestran que la percepción de los clientes respecto a la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción que obtienen. En el contexto local Astete y fuentes (2017) la conclusión muestra que existe la relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, según el coeficiente de Pearson nos permite observar una correlación de 0.864 lo que indica una correlación positiva considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

Los objetivos planteados es Identificar el grado de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho. Determinar el grado de relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho. Determinar el grado de relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho.

Las hipótesis planteadas son Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho. Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho. Existe una relación significativa

entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho.

METODOLOGÍA

Según la propuesta de Arotoma (2015), donde la investigación básica, investigación de nivel descriptivo correlacional, según refiere el autor Fidias (2012) que su “finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables” En este caso el investigador ha analizado la asociación entre el servicio de calidad y así mismo la satisfacción de los clientes o usuarios en las empresas de transporte terrestre interprovincial de la ciudad de Challhuahuacho. En esta parte del diseño de investigación se ha desarrollado tomando los aportes de Hernández et al. (2014). En el cual afirma que; El estudio no experimental de manera sistemática, que los variables no se manipulan y actúan independientemente. De la misma manera la población Para el estudio la población son los pasajeros inter provinciales. Los encuestados se encuentran en la agencia de transportes del Distrito de Challhuahuacho, a quienes se les brinda el servicio de transporte con destino a la Provincia de Abancay y a la ciudad de Abancay, Fuentelsaz, Icart & Pulpón (2006) , la muestra como “un subconjunto de la población. Para que sea representativa, se han de definir muy bien los criterios de inclusión y exclusión y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas”. (Pág. 175). Muestreo probabilístico Para la presente investigación se ha utilizado el tipo de muestro infinito y a continuación se reemplazó los datos necesarios para obtener una muestra infinita que no se conoce la exacta cantidad de los clientes de los transportes, en función de la calidad de servicios y satisfacción de los usuarios. Según el procesamiento de cálculo muestral se obtiene una muestra de 81 usuarios o clientes de las empresas de servicio de transporte.

Las técnicas de recolección de Martin (2011), define a la encuesta como un instrumento de recolección de información estructurándola, esto influye en recolectar una información solo en determinadas situaciones, de la misma manera el instrumento Según Muñoz (1998), en el cuestionario se recaba información mediante cedulas con preguntas impresas, así el encuestado responde de acuerdo con su criterio y proporciona antecedentes útiles para el investigador. Escalamiento de Likert. La propuesta de los autores Hernández & Mendoza (2018) donde definen que es un “conjunto de ítems que se presenta en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o desacuerdo del

respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa. Los procedimientos es Vara- Horna (2015) procedimiento de investigación es que una vez seleccionado el diseño de investigación y muestra adecuada, de acuerdo a su problema de estudio, la siguiente etapa consiste en particular la recolección de datos. Los procedimientos de investigación es la descripción, como todo detalle, del proceso que se realizara la etapa de recolección de datos.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se exponen los hallazgos localizados en la prueba de hipótesis, en seguida se desarrolla:

Tabla 1.

Rho de Spearman entre calidad de servicio y satisfaccion del usuario

		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Calidad del servicio	Correlación Rho de Spearman	1	,761
	Sig. (bilateral)		.000
	N	81	81
Satisfacción del usuario	Correlación Rho de Spearman	,761	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	81	81

Fuente: elaboración propia del investigador

La tabla 1 muestra relación lineal estadísticamente significativa, media alta y directa ($r_{xy} = 0.761$; $0,000 < 0,05$), entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, la hipótesis alterna se acepta: porque existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Tabla 2.

Rho de Spearman entre confiabilidad y satisfacción del usuario

		Confiabilidad	Satisfacción del usuario
Confiabilidad	Correlación Rho de Spearman	1	0,569
	Significancia. (bilateral)		0.000
	N	81	81
Satisfacción del usuario	Correlación Rho de Spearman	0,569	1
	Significancia (bilateral)	0.000	
	N	81	81

Fuente: elaboración propia del investigador

En la tabla 2, Se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, media y directa ($r_{xy} = 0.569$, $0.000 < 0.05$), de “Confiabilidad” de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, la hipótesis alterna se acepta donde, Existe una relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

Tabla 3

Rho de Spearman entre capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Correlación Rho de Spearman	1	,649
	Sig. (bilateral)		.000
	N	81	81
Satisfacción del usuario	Correlación Rho de Spearman	,649	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	81	81

Fuente: elaboración propia del investigador

La tabla 3, Se encontró una asociación lineal estadísticamente significativa, media y directa ($r_{xy} = 0.649$, $0.000 < 0.05$), de “Capacidad de respuesta” de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la hipótesis alterna se acepta donde, Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho, Provincia de Cotabambas.

De acuerdo al planteamiento del objetivo general, Determinar el grado de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho, los resultados obtenidos según la prohiba de hipótesis, donde indica una relación lineal estadísticamente significativa, media alta y directa entre la calidad de servicio de transporte de pasajeros y la satisfacción del usuario del servicio de transporte de pasajeros y equipajes. Por un lado, en su tesis Palomo y Pitalua (2011) indica la calidad de servicio será satisfactorio con el equipamiento cuantitativo, de las mismas maneras Moran (2016) que la calidad de servicio no es satisfactoria por falta de peritos de parte de la municipalidad. Además, Evans y Lindsay (2008). En su fundamento teórico de Juran

expresa que la calidad de servicio es la entrega a tiempo de los servicios y así mismo Leonard, Parasuraman, Valerie, y Zeithaml, (1993) en fundamento teórico de calidad total de servicios indica que la calidad de servicio es igualas o sobre pasar las expectativas satisfacer una necesidad de los clientes, por conseguirte Carmona y Leal (1998) en su trabajo de Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, sostiene que la satisfacción está muy relacionado por la calidad de servicio.

Según el planteamiento de objetivo específico 1: Establecer el grado de relación que existe la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho, donde los resueltos obtenidos con la prueba estadístico muestran lo siguiente; que la confiabilidad asocia de manera lineal, significativa, media y directa en la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros. Algo semejante ocurre, en la tesis de Azabache (2014), que la calidad de servicio depende del nivel de percepción de los clientes para determinar la satisfacción buena. Así mismo en su tesis de Andrés (2018) indica que coexiste una relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes. Tomando en cuenta los resultados de las investigaciones se puede afirmar que la confiabilidad permite en la satisfacción de los usuarios de las empresas de transporte de pasajeros. Por otra parte, Leonard, et al. (1993), en su propuesta teórica de calidad total de servicios, indica que cumpliendo ciertas condiciones y de forma precisa se satisface las necesidades de los clientes, y además con la comunicación de boca a oído, como la experiencia y la necesidad, como también con la comunicación implícita se satisface las necesidades de los clientes.

De la misma manera el objetivo específico 2: Establecer el grado de relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho, los resultados obtenidos con la prueba de hipótesis se identificó que la capacidad de respuesta de parte de los empleados de las empresas se asocian lineal estadísticamente significativa, media y directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros interprovincial de la Ciudad de Challhuahuacho, algo semejante ocurre con la tesis de Andrés (2018) que concluye donde la calidad de servicio tiene una existencia de relación significativamente con la calidad de servicio. Así mismo Astete y fuentes (2017) en su tesis que lleva donde concluye que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la

satisfacción de los clientes. Con estos resultados se afirma que la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios de transporte público de pasajeros. Desde la perspectiva teórica según Leonard, et al. (1993), en su propuesta teórico de calidad total de servicios, que la calidad servicios implica la atención rápida de parte los trabajadores de la empresa y por el otro lado de base teórica de satisfacción Leonard, et al. (1993) Sostiene que la satisfacción es la valoración de servicio de parte de los clientes o usuarios.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación significativa existente de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de transporte público de pasajeros, porque evidencio en los elementos tangibles, la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y en la satisfacción moderada de los usuarios de los clientes.

En el presente estudio se estableció el grado de relación existente significativa directa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros, donde incluye las condiciones y forma precisas los servicios de calidad de servicio.

En el presente trabajo de investigación se estableció el grado de relación significativa directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros, donde incluye la atención rápida y oportuna en la atención de los usuarios.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alata, J. (octubre de 2016). *Transporte Público Sostenible En Lima, Una Aproximación Al Análisis Coste-Beneficio Entre Los Sistemas Brt Y Lrt*. Barcelona: Universidad politécnica de catalunia . transporte público sostenible en lima, una aproximación al análisis coste-beneficio entre los sistemas brt y lrt: https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/98476/JARA_TES
- Andres, Y. (2018). *calidad de servicio y su relacion con la satisfaccion de los clientes de la empresa de transporte terrespre de pasajeros GM internacional SAC - huanuco 2017*. Huánuco: Universidad catolica de los angeles chimbote.
- Arotoma, S. (2015). *Investigacion cientifica y desarrollo de tesis de grado*. HUamanga - Ayacucho: V&S Editores S.A.

- Astete, L., y Fuentes, E. (2017). *"La calidad de servicio en relacion con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Aventuras THE Max S.R.L. ruta Tambobamba–cusco, en el primer semestre del 2017"*. Abancay: Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
- Azabache, L. (2014). *Calidad de servicio al cliente y su satisfacción en la agencia de tranportes ITTSA periodo agosto-diciembre 2013-trujillo*. Trujillo - Perú: Universidad nacional de trujillo.
- Borrayo, C., Valdez Zepeda, A., y Delgado, B. (2019). Cultura emprendedora en jóvenes universitarios de Guadalajara, México. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://www.redalyc.org/journal/280/28060161005/html/>
- Camacho, D. (2003). La importancia de formar jóvenes emprendedores. *Apuntes del CENES*, 15. https://www.redib.org/Record/oai_articulo1686608-la-importancia-de-formar-j%C3%B3venes-emprendedores
- Ceja, S., De la Torre Hidalgo, T., & Ramírez Murillo, L. (2018). Análisis de las competencias para el emprendedurismo que se desarrollan en los cursos presenciales de las licenciaturas del área de negocios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 18.
- Chávez, E. (2020). Análisis comparativo de competencias emprendedoras entre estudiantes de la UABC. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 20. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100131&lang=es
- Correa, Z., Delgado, C., y Conde, Y. (2011). Formación en emprendimiento en estudiantes de la carrera de administración de empresas en la Universidad Pública de Popayán. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 51. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/550/538>
- Duarte Masi, S., & Sung Park, S. (2019). El perfil del emprendedor y los estudios relacionados a los emprendedores Iberoamericanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 24. Obtenido de https://www.redib.org/Record/oai_articulo797820-el-perfil-del-emprendedor-y-los-estudios-relacionados-a-los-emprendedores-iberoamericanos

- Encina, L., y López, G. (2021). Emprendedurismo Femenino: Un estudio multi-caso de factores que influyen en la Intención Emprendedora. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.374
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Mexico: S.A. de C. V. una compañía.
- Evrart, B. (1993). *La satisfaccion de los consumidores*. Francia: Rechereches.
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigacion, Introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas: Editorial Episteme, C. A.
- Fuentelsaz, C. Icar, M. , y Pulpo, A. (2006). *Eleboracion y presentacio de un proyecto de investigacion y una tesina*. Baecelona: Ediciones Universitat Barcelona.
- Giraldo, J. (2018). Orientación Universitaria. *Universia Perú*. <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/consejos/orientacion/mas-mujeres-optan-por-las-carreras-de-administracion--2774.html>
- Gómez, L., y Jacobsohn, G. (2007). *Desarrollo de competencias emprendedoras - La formación básica de la Universidad del Norte*. Barranquilla: Ediciones Uninorte. <https://books.google.com.py/books?id=efPQK2Utk9YC&pg=PR6&dq=La+Formaci%C3%B3n+B%C3%A1sica+en+la+Universidad+del+Norte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlm-qipvvwAhWBJ7kGHe7TDZoQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=La%20Formaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20en%20la%20Universidad%20del%20Norte>
- Gutiérrez, A., y Amador, M. (2011). El potencial emprendedor en los estudiantes de la carrea de contabilidad de las universidades San Marcos de Perú y Guadalajara de México – Centro Universitario de los Altos – Un análisis comparativo. *QUIPUKAMAYOC- Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 20.
- Hernández , R., Fernández , C., y Baptista, M. (2014). *Metodologia de la investigacion 6a*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hernandez y Mendoza, T. (2018). *Metodologia de la Investigacion las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW - Hill Interamaricana Editores, S.A. de C.V.
- Jiménez, F., & Arroyo, M. (2006). El fomento del emprendedurismo universitario a través de un modelo integrador. *Instituto ingenio*, 17. <https://core.ac.uk/download/pdf/36031597.pdf>

- Krauss, C. (2011). Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios: El caso de la Universidad Católica del Uruguay. *Dimensión Empresarial*.
https://www.researchgate.net/publication/277259963_Actitudes_emprendedoras_de_los_estudiantes_universitarios_El_caso_de_la_Universidad_Catolica_del_Uruguay
- Leonard, L., Parasuraman, Valerie, A., & Zeithaml, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid España: The Free Press.
- Maria, I. (2014). *Servicio y beneficio: La fidelización de clientes y empleados, la inteligencia emocional en las organizaciones*. España: Deusta S.A.
- Martín, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: CASLON S.L.
- Martínez, F., y Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de “Competencias Emprendedoras”: Valor social e implicaciones educativas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
https://www.researchgate.net/publication/40496765_Aproximacion_al_Concepto_de_Competencias_Emprendedoras_valor_Social_e_Implicaciones_Educativa
- Marulanda, F. Montoya, I. y Vélez, J. (2014). Aportes teóricos y empíricos al estudio del emprendedor. *Cuadernos de Administración*.
https://www.researchgate.net/publication/265961531_Aportes_teoricos_y_empiricos_al_estudio_del_emprendedor
- Morán, V. (2016). “Análisis A La Calidad Del Servicio De Transporte Urbano De Buses En La Ciudad De Esmeraldas Desde La Óptica Del Usuario”. Esmeraldas – Ecuador: Universidad Pontificia Católica de Ecuador.
- Palomo, J., y Pitalúa, E. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente en el terminal de transporte de cartagena*. Cartagena: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
- Peiro, D. (2015). *Clienting: Fidelización de clientes*. Costa Rica: Edion electrónica.
- Rivas, J. (2015). *Guía para las personas que quieren emprender pero no saben cómo empezar*. México: Ediciones de Ideas Business.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (J. Brito, Trad.)*. México: Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Ruiz, J., Cabeza, D., y Briano, G. (2012). Universidad y Emprendimiento: Un caso de estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR. *ReiDoCrea*, 14. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/21988/ReiDoCrea-Vol.1-Art.20-Ruiz-Cabeza-Briano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sobrado, L., y Fernández, E. (2010). Competencias Emprendedoras y Desarrollo del Espíritu Empresarial en los Centros Educativos. *UNED Revistas Científicas*, 24. <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/275/231>
- Stradi Granados, S. (2016). El emprendedurismo universitario en estudiantes de administración de empresas de la UNED de Costa Rica. *Universidad Estatal a Distancia*, 22. Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1574>
- Torres, M., Mendoza, L., Lara, Y., y Zazueta, J. (2016). Emprendimiento y su percepción en los estudiantes de la Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales. *Universidad de Sonora*, 21. <http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R2/1680-1700%20-%20Emprendimiento%20Y%20Su%20Percepcion%20En%20Los%20Estudiantes%20De%20La%20Licenciatura%20De%20Negocios%20Y%20Comercio%20Internacionales.pdf>
- Vara - Horna, A. (2015). *7 pasos para eleborar una tesis*. Lima: Macro.
- Vargas, L., y Bedoya, M. (2015). *Determinantes psicológicos de la intención de creación de empresas en los aprendices del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios del SENA – Cali (trabajo de grado)*. Calí: Universidad del Valle.
- Villalba, E., y Ortega, R. (2021). El perfil emprendedor en Paraguay, análisis de la población juvenil. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, 10. http://revistasumadenegocios.konradlorenz.edu.co/wp-content/uploads/2020/10/RSN_1226_04_Perfil_emprendedor.pdf
- Viloria, J., Daza, A., y Mirand, L. (2016). Perfil emprendedor de los graduados de administración de empresas de la Universidad del Magdalena, 2010-2014. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/314300983_Perfil_emprendedor_de_los_graduados_de_administracion_de_empresas_de_la_Universidad_del_Magdalena_2010-2014