



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA TOMA
DE DECISIONES DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL
TREN ELÉCTRICO DE LIMA METROPOLITANA, 2022**

PRESENTADO POR

SUSAN YAKQUELINE SANTA CRUZ CALDERÓN

ASESOR

CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIMA – PERÚ

2023



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA TOMA DE
DECISIONES DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL TREN ELÉCTRICO
DE LIMA METROPOLITANA, 2022**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR

SUSAN YAKQUELINE SANTA CRUZ CALDERÓN

ASESOR

MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

LIMA – PERÚ

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

Índice de contenido	ii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	8
1.1 Antecedentes de la Investigación	8
1.1.1 Antecedentes Internacionales	8
1.1.2 Antecedentes Nacionales	10
1.2 Bases Teóricas	14
1.2.1. Calidad de servicio	14
1.2.2. Toma de decisiones	20
1.2.3. Línea 1 del Metro de Lima	23
1.3 Definición de Términos Básicos	24
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	25
3.2 Variables y Definición Operacional	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	27
3.1 Diseño Metodológico	27
3.2 Diseño Muestral	28
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	28
3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información	29
3.5 Aspectos Éticos	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	31
4.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento	31

4.2. Análisis de gráficos descriptivos y tablas de frecuencias.....	33
4.3. Análisis de Estadísticos Descriptivos	48
4.4. Análisis de la Prueba de Normalidad.....	50
4.5. Análisis de Correlación	51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	73
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	77
ANEXOS	83
ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA	84
ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Dimensiones establecidas por diversos autores</i>	16
Tabla 2 <i>Dimensiones iniciales de la calidad de servicio</i>	17
Tabla 3 <i>5 Gaps que evalúan al Modelo Servqual</i>	18
Tabla 4 <i>Dimensiones emocional, cognitiva y social de la toma de decisiones</i>	20
Tabla 5 <i>Cinco etapas para tomar una mejor decisión</i>	21
Tabla 6 <i>Factores para realizar tomas de decisiones</i>	22
Tabla 7 <i>Variable 1/Dimensión/Indicador</i>	26
Tabla 8 <i>Variable 2/Dimensión/Indicador</i>	26
Tabla 9 <i>Estadísticas de fiabilidad para la variable 1</i>	31
Tabla 10 <i>Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable 1</i>	32
Tabla 11 <i>Estadísticas de fiabilidad para la variable 2</i>	32
Tabla 12 <i>Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable 2</i>	33
Tabla 13 <i>P1. ¿Considera importante que el personal de la Línea 1 brinde sus servicios correctamente uniformados?</i>	34
Tabla 14 <i>P2. ¿Está de acuerdo con la infraestructura moderna que implementa el tren de la Línea 1?</i>	35
Tabla 15 <i>P3. ¿Considera que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido, brindando comodidad y seguridad?</i>	36
Tabla 16 <i>P4. ¿Cree usted que la Línea 1 del tren cumple con el tiempo establecido en las estaciones que mantiene?</i>	36
Tabla 17 <i>P5. ¿Cree usted que los colaboradores de la Línea 1 del tren están dispuestos a ayudar en cualquier momento?</i>	37
Tabla 18 <i>P7. ¿Cree que el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brinda confianza?</i>	37
Tabla 19 <i>P8. ¿Considera que el servicio brindado por la Línea 1 del tren le transmite seguridad?</i>	38

Tabla 20 P9. <i>¿Cree usted que cada estación debe emplear un horario de atención ante cualquier duda o consulta que se genere? (dado que solo existe una en la estación cabitos).....</i>	40
Tabla 21 P10. <i>¿Usted considera importante que la Línea 1 del tren brinde atención personalizada a cada cliente?</i>	40
Tabla 22 P11. <i>¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce algún tipo de emoción y/o sentimiento desagradable?</i>	41
Tabla 23 P12. <i>¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico produce miedo y/o ansiedad al ver mucha aglomeración?.....</i>	41
Tabla 24 P13. <i>¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce confianza?.....</i>	42
Tabla 25 P14. <i>¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico establece buenas decisiones con la seguridad de los clientes ante un problema?.....</i>	43
Tabla 26 P15. <i>¿Cree que el servicio de la Línea 1 del Tren Eléctrico acepta que se equivocó al momento de tomar una decisión errónea ante la seguridad de los clientes?</i>	43
Tabla 27 P16. <i>¿Cree que la Línea 1 del Tren Eléctrico analiza las decisiones que se deben concretar en cada gestión para brindar un mejor servicio?</i>	44
Tabla 28 P17. <i>¿Está de acuerdo en informarse sobre los reglamentos que sostiene la línea 1 del tren eléctrico antes de tomar una decisión?</i>	45
Tabla 29 P18. <i>¿Usted considera importante buscar información adicional sobre los métodos de seguridad y/o primeros auxilios que emplea la línea 1 del tren eléctrico?.</i>	45
Tabla 30 P19. <i>¿Cree usted que es necesario evaluar las diversas alternativas en cuanto a precios en la cual genere valor positivo a su economía?.....</i>	46
Tabla 31 P20. <i>¿Considera que la línea 1 del tren eléctrico suele brindar ayuda ante cualquier información para poder concretar una buena decisión?</i>	46
Tabla 32 P21. <i>¿Cree usted que los colaboradores deben ser más empáticos con el público para ayudar a tomar una decisión acorde al servicio que se les brinda?</i>	47

Tabla 33 <i>P22. ¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico contribuyen a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio?</i>	48
Tabla 34 <i>Estadísticos Descriptivos de la variable 1</i>	48
Tabla 35 <i>Estadísticos Descriptivos de la variable</i>	50
Tabla 36 <i>Pruebas de Normalidad</i>	50
Tabla 37 <i>Correlación entre variables 1 y 2</i>	52
Tabla 38 <i>Correlación entre la dimensión y la variable 2</i>	53
Tabla 39 <i>Correlación entre la dimensión y la variable 2</i>	53
Tabla 40 <i>Correlación entre la dimensión y la variable 2</i>	54
Tabla 41 <i>Correlación entre la dimensión y la variable 2</i>	55
Tabla 42 <i>Correlación entre la dimensión y la variable 2</i>	56
Tabla 43 <i>Hipótesis General</i>	57
Tabla 44 <i>Hipótesis específica 1</i>	59
Tabla 45 <i>Hipótesis específica 2</i>	61
Tabla 46 <i>Hipótesis específica 3</i>	63
Tabla 47 <i>Hipótesis específica 4</i>	65
Tabla 48 <i>Hipótesis específica 5</i>	67
Tabla 49 <i>Matriz de consistencia</i>	84
Tabla 50 <i>Matriz de operacionalización de la variable Independiente: Calidad de servicio</i>	88
Tabla 51 <i>Matriz de operacionalización de la variable Dependiente: Toma de decisiones</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Barreras organizacionales de la calidad del servicio</i>	17
Figura 2 <i>Modelo SERVQUAL</i>	19
Figura 3 <i>Distribución del género de los usuarios encuestados</i>	33
Figura 4 <i>Distribución de la edad de los usuarios encuestados</i>	34
Figura 5 <i>Histograma de las puntuaciones de la calidad de servicio</i>	49
Figura 6 <i>Histograma de las puntuaciones de la toma de decisiones</i>	50
Figura 7 <i>Diagrama de dispersión entre la calidad de servicio y la toma de decisiones</i>	52
Figura 8 <i>Diagrama de dispersión entre los elementos tangibles y la toma de decisiones</i>	53
Figura 9 <i>Diagrama de dispersión entre fiabilidad y la toma de decisiones</i>	54
Figura 10 <i>Diagrama de dispersión entre capacidad de respuesta y la toma de decisiones</i>	55
Figura 11 <i>Diagrama de dispersión entre seguridad y la toma de decisiones</i>	56
Figura 12 <i>Diagrama de dispersión entre empatía y la toma de decisiones</i>	57

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo principal es analizar la conexión entre la excelencia en el servicio y las elecciones realizadas por los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el primer semestre 2022. Asimismo, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, adicional a ello, la investigación trabajará con un alcance correlacional, y el diseño de la investigación es no experimental, dado que las variables no tendrán ningún tipo de manipulación. Cabe señalar, que la unidad de análisis de la investigación son las personas que usan la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana para transportarse.

Asimismo, en los resultados de la investigación en la prueba estadística de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 la cual es menor al valor de P con un valor de 0.05, adicional ello el valor del coeficiente de correlación entre las variables calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios fue de 0.632, lo cual significa que existe una relación directamente positiva. En conclusión, se puede afirmar que existe una relación altamente positiva entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el primer semestre de 2022.

Palabras claves: Calidad de servicio, Toma de Decisiones, Spearman

ABSTRACT

In this research, the main objective is to analyze the connection between service excellence and the choices made by users of Line 1 of the electric train of Metropolitan Lima during the first half of 2022. Likewise, the research has a quantitative, applied approach, in addition to this, the research will work with a correlational scope, and the design of the research is non-experimental, since the variables will not have any type of manipulation. It should be noted that the unit of analysis of the research are the people who use Line 1 of the electric train of Metropolitan Lima to transport themselves.

Likewise, in the results of the research in Spearman's statistical test, a significance level of 0.00 was obtained, which is lower than the value of P with a value of 0.05, in addition to this, the value of the correlation coefficient between the variables quality of service and decision making of users was 0.632. This means that there is a directly positive relationship. In conclusion, it can be stated that there is a highly positive relationship between the quality of service and the decision-making of the users of Line 1 of the electric train of Metropolitan Lima during the first half of 2022

Key words: Quality of service, decision making, Spearman

NOMBRE DEL TRABAJO

**148. 1. TESIS - SUSAN SANTA CRUZ- A
SESOR CARLOS ESCUDERO.docx**

RECuento DE PALABRAS

21415 Words

RECuento DE CARACTERES

117086 Characters

RECuento DE PÁGINAS

113 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.2MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 18, 2023 3:03 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 18, 2023 3:05 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCION

Si bien se sabe que el tren es un medio de transporte, en la cual está formado por vagones unidos entre sí, de modo de transcurrir mediante carriles permitiendo transportar personas, animales o mercancías de un lugar a otro en un determinado periodo. Siendo así que la mayoría de los países más desarrollados suelen dar prioridad a las características de excelencia de servicio, atención y estado satisfactorio que se ofrece a los usuarios mediante los diversos medios de transporte, en la cual cumplan las expectativas de cada ciudadano, a comparación de los diversos países latinoamericanos, que no suelen brindarle la importancia requerida porque se prioriza otros puntos dejando de lado las necesidades y expectativas de los usuarios a transportar.

Por ende, muy aparte del tren existen diversos medios de transporte en el mundo en la cual Perú es uno de los principales países que cuenta con déficit en cuanto a inversiones públicas de transporte, esto se ve afectado, dado que en la actualidad las poblaciones están inmersos en un entorno globalizado mientras la tecnología continúa avanzando día a día.

Asimismo, en el 2020 se propagó la pandemia del Covid-19 a nivel mundial, en la cual muchas de las empresas se vieron afectadas en los diversos rubros que existen; sin embargo, alrededor del 80% el comercio mundial se moviliza mediante transporte público, dado que muchos de ellos se vieron perjudicados debido al cierre global, expresa (Cepal, 2020). De modo que, los diversos medios de transportes como trenes, carros, automóvil, entre otros, en la cual se quedan varados, generando malestar e incomodidad a los ciudadanos de no poder movilizarse para realizar compras, debido a que, la población suele vivir en zonas alejadas de los mercados o centros comerciales. Es por ello que, del 2021, la mayoría de los países decidieron implementar poco a poco la apertura de los

diversos sectores, esto con el fin de incrementar ingresos y seguir evitando la propagación del virus mediante un aforo reducido.

Por consiguiente, a nivel Latinoamérica, con las medidas sanitarias de manera responsable y con ello la apertura de casi 1 año que el sistema de tren se encontraba sin uso, en la ciudad de México se generó un accidente mediante un choque de dos trenes ocurrido en la estación Tacubaya de la Línea 1, debido algunas fallas del tren, la mala comunicación entre conductores y sistema de control, en la cual generó terror y miedo a los usuarios dejando un muerto y más de 40 heridos, expresa (Expansión Política, 2020). Asimismo, con el temor establecido por el accidente ocasionado, muchos de los usuarios generan miedo e inseguridad en la cual establecen bien sus tomas de decisiones antes de utilizar dicho transporte.

El Perú ha sido afectado duramente por la Covid – 19, ya que no estaba preparado para vivir una pandemia de dicha magnitud, es por ello que, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones se vio en la obligación de acatar las medidas sanitarias por el Gobierno del Perú para poder contemplar el comercio y evitar la propagación del virus mediante los diversos medios de transporte, en la cual dichos transportes tuvieron que acatar las reglas, mediante la reducción de aforo en un 37% para los trenes, el uso obligatorio de doble mascarilla, facial, guantes y alcohol, guardando el distanciamiento de 1 metro, con ello la restricción en los trenes era de dos personas por asiento manteniendo el distanciamiento, sostiene (Ministerio de transporte y comunicaciones, 2020).

Además, de ello, la Línea 1 del tren eléctrico, cuentan con varios incidentes que suelen ocasionarse en el instante, de modo que dicha empresa no cuenta con un plan de contingencia, dejando varados e insatisfechos a los usuarios sin tomar las debidas precauciones, muy aparte de que se genera malestar, ya que no les brindan soluciones adecuadas a los usuarios, siendo un medio de transporte muy frecuente, expresa (La

República, 2022). Es por ello que la calidad de servicio disminuye generando insatisfacción e incomodidades a los usuarios acorde a los problemas que suelen ocasionarse de la noche a la mañana, como, por ejemplo, fallas eléctricas, fallas en las infraestructuras, falta de personal de primeros auxilios, falta de seguridad, entre otros.

Finalmente, mediante esta perspectiva, la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana tuvo la obligación de realizar diversos cambios adaptándose a los protocolos sanitarios establecidos por el Gobierno, esto con el fin de poder brindar un servicio adecuado y poder restaurar el funcionamiento de este medio de transporte, siendo así que los diversos factores que se visualizan dentro de la Línea 1 son el exceso de usuarios en la mayoría de las estaciones, la velocidad de los viajes que a veces no suele ser la adecuada, ya que en muchos casos se ha visto que suelen frenar muy fuerte o van demasiado rápido generando incomodidades a los usuarios, la falta de seguridad en las estaciones, las infraestructuras, el entorno físico, la higiene, y los colaboradores poco capacitado y que no suele disponer ayudar a los usuarios, los retrasos de horarios, falta de comunicación entre los colaboradores y los clientes entre otros factores que implementan el mal manejo de atención de calidad mediante el servicio que debe brindar dicho medio de transporte de la línea 1 del tren.

Además, los usuarios suelen tomar decisiones acorde si utilizar el servicio de la línea 1 del tren eléctrico o no, debido a las inseguridades u experiencias vividas dentro del mismo; asimismo, los usuarios suelen evaluar, decidir e identificar que viajes son posibles y cuáles no, si el servicio del tren eléctrico conviene o no, esto debido a que existen personas en condiciones socioeconómicas bajas que no les resulta beneficioso realizar tantos viajes, entonces toman decisiones de acuerdo a sus posibilidades económicas. Otro punto muy importante son las malas decisiones que toman los usuarios al momento de emplear la informalidad, ya que existen personas que utilizan las tarjetas con la cual se

permite el acceso a este medio de transporte, con la finalidad de revender el pasaje a un precio más elevado en la cual se pueda ingresar de manera rápida, perjudicando y generando malestar e incomodidades a las demás personas a los usuarios que si respetan el orden.

Asimismo, el problema general de la presente investigación es ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los pasajeros consumidores del servicio de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022?

Por otro lado, el objetivo general planteado es analizar la conexión entre la excelencia en el servicio y las elecciones realizadas por los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022. Adicional a ellos, los objetivos específicos planteados en la presente investigación son Evaluar la conexión entre la tangibilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022; evaluar como la confiabilidad influyen en las elecciones que realizan los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022; evaluar como la capacidad de reacción de los usuarios se vincula con sus habilidades para tomar decisiones al usar la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022; evaluar como la seguridad influye en las elecciones que realizan los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022 y evaluar la conexión entre la capacidad de comprender a los demás y el proceso de elección de acciones por parte los usuarios la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022.

Por otro lado, el autor (Mendez, 2011) expresa que la justificación de la investigación son las razones o motivaciones de las cuales se plantea en la investigación, de modo que se dividen en tres tipos de justificación como son las siguientes: Justificación Teórica, se hará uso de dicha justificación con el fin de respaldar la investigación mediante artículos, informes, libros, repositorios, entre otras fuentes de información. La Justificación

Metodológica, se utilizará con el fin de poder realizar y establecer las técnicas e instrumentos adecuados para poder obtener información viable mediante el cuestionario y la encuesta acorde al problema planteado. La Justificación Práctica, permitirá brindar diversas soluciones, criterios o estrategias a la empresa mediante el problema que se visualiza, en la cual se pueda implementar en un corto o largo plazo.

Cabe mencionar que, el presente proyecto investiga el vínculo entre la excelencia en el servicio y las elecciones realizadas por los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, ya que el servicio que pone a disposición del público va más allá del desplazamiento diario de los usuarios, sino que comprende también a la atención de calidad que se le puede brindar al mismo, de manera que se debe orientar y comunicar información pertinente de manera eficiente, al momento de atender cualquier duda que se le presente al usuario en el camino; además de visualizar la toma de decisiones correspondientes que generan los usuarios al identificar si los viajes de la línea 1 del tren les conviene o no, dependiendo de la economía que gestiona cada usuario, ya sea para movilizarse a su área laboral o para dirigirse a otro lugar.

Asimismo, con las palabras de (Sobrero, 2009) se define a la viabilidad a la posibilidad con la que cuenta el o los responsables de la investigación poder llevar a cabo un proyecto con éxito. Por ende, en la presente investigación se contará con la viabilidad ambiental, en la cual no se hará uso de materiales contaminantes, ya que dicha investigación se realizará de manera virtual, dado que de esta forma se contribuye con la mejora del medio ambiente. Además, se visualizará la viabilidad tecnológica, de modo que se hará uso de una Laptop, Tablet y celular, con el fin de contribuir al desarrollo de la investigación.

Asimismo, la viabilidad teórica, debido a que se contará con el respaldo de información viable mediante buscadores confiables en la cual brinden sustento mediante artículos, informes, entre otros. Por último, la viabilidad legal, de modo que en la investigación se respetará toda información establecida por los diversos autores mediante el adecuado uso de la normativa APA, esto con el fin de evitar penalidad y plagio. Finalmente, la viabilidad económica, dado que se realizará gastos mediante la utilización de la energía eléctrica y la internet, con el fin de realizar búsquedas para adquirir información.

Por ultimo, el autor (Arias, 2012) comenta que las limitaciones son dificultades que se presentan durante el desarrollo de las investigaciones, es decir dichos obstáculos escapan del control de los autores. Es por ello que, dentro de lo establecido se mantienen los siguientes obstáculos para el desarrollo de la investigación: Limitación de acceso a la información, dado que no se tiene conocimiento de los datos que mantienen los consumidores de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, en la cual muchas de ellos no cuentan con el debido tiempo para poder responder las encuestas. Limitaciones físicas, debido a que aún se mantiene la pandemia del covid-19 y ahora con la nueva variante, el Estado está volviendo a implementar medidas de seguridad, en la cual se restringe el poder realizar el trabajo de campo de manera presencial. Limitación de tiempo, ya que la autora de la investigación mantiene un horario laboral rígido, en la cual reduce el tiempo para poder elaborar la investigación.

A continuación, se mencionan los temas que se presentan en cada capítulo de la investigación:

Capítulo I: Se desarrolla el marco teórico, el cual se encarga de respaldar las variables estudiadas dentro de la investigación, asimismo, se desarrollará los antecedentes tanto nacionales e internacionales, adicionalmente a ello se indicará los bases teóricos y las definiciones de términos básicos.

Capítulo II: Se presentan las variables y de las hipótesis de la presente investigación.

Capítulo III: Se describe la metodología de la investigación, donde señalan el diseño metodológico, técnicas de recolección de datos, las técnicas estadísticas para el procesamiento de la información, el diseño muestral y los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo IV: Se presentan los resultados estadísticos de la investigación

Capítulo V: Se desarrollará la discusión de resultados teniendo en cuenta a otros autores

Por último, se mencionan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

Según (Arias, 2012), comenta que:

“Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (pag.106)

A continuación, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales de las cuales se brinda sustento a las variables de estudio:

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Tomado de (Vera , 2021) expresa en su tesis titulada “Planificación estratégica y toma de decisiones gerenciales de la compañía “RAPIDOTAXI”, Cantón Paján”, publicada en la Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”, en la ciudad de Jipijapa - Manabí – Ecuador, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema de investigación “¿De qué manera la planificación estratégica es una herramienta importante para la toma de decisiones gerenciales de la compañía” Rapidotaxi” del Cantón Paján?”. Desde la perspectiva del escritor, la meta establecida en este estudio es la de “Determinar de qué manera la planificación estratégica es una herramienta importante para la toma de decisiones gerenciales de la compañía “Rapidotaxi” del Cantón Paján.”

Igualmente, el enfoque utilizado en la metodología de la tesis fue mixto (cuantitativa y cualitativa), tipo descriptivo- explicativo. Por lo que va dirigido a una población de 47 socios que han logrado ofrecer sus servicios y registrados dentro de la organización. Los principales resultados fueron que el 75%, consideran que es muy importante y beneficioso el planificar y tomar decisiones dentro de la corporación con el propósito de atender las demandas de los consumidores. En conclusión, la empresa pueda emplear una planificación estratégica, en la cual es indispensable que todo colaborador pueda debatir

sus ideas y que se puedan tomar en cuenta con el fin de llevar a cabo una toma de decisión en grupo.

Citando a (Gutiérrez & Barrandica, 2020) comentan en su tesis titulada “Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar” publicada en la Universidad de la Costa, en la ciudad de Barranquilla, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema de investigación “¿Cómo es la toma de decisiones en la empresa TENARIS de la ciudad de Cartagena de indias – Departamento de Bolívar?”. Desde la perspectiva del escritor, la meta establecida en este estudio es la de “Determinar la toma de decisiones en la empresa TENARIS de la ciudad de Cartagena de Indias – Departamento de Bolívar.”

Asimismo, la metodología de la tesis fue tipo descriptiva y enfoque cuantitativo. Por lo que va dirigido a una población a 15 supervisores pertenecientes al área de operaciones. Los principales resultados fueron que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.84 para ambas variables, siendo altamente positivos en la investigación. En conclusión, la empresa debe mejorar la comunicación, posibilitando que todos los supervisores empleen un buen manejo de toma de decisiones junto con sus colaboradores.

Dicho con las palabras de (Rivera , 2019) sostiene en su tesis denominada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” , publicada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema de investigación “¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio y cómo influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador?. Desde la perspectiva del escritor, la meta

establecida en este estudio es la de “Evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador”.

Asimismo, la metodología de la tesis fue enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, diseño no experimental – transversal. Por lo que va dirigido a una población 336 clientes, en la cual se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple cuya muestra dio como resultado de 180 clientes a encuestar. Los principales resultados fueron que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,929 siendo altamente positivo para la investigación. En conclusión, toda empresa debe emplear una calidad de servicio, en la cual el cliente se sienta satisfecho al momento de adquirir un producto o servicio.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Citando a Cancino et al (2020) mencionan en su tesis titulada: “Calidad de Servicio de la Línea 1 del Metro en la ciudad de Lima Metropolitana” publicada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la ciudad de Lima, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema general ¿Existen brechas significativas en el nivel de calidad de servicio ofrecido por EL METRO, con respecto a las percepciones y expectativas de los usuarios de acuerdo al modelo SERVQUAL?

Desde la perspectiva del escritor el objetivo que se planteó en este estudio es la de “Evaluar la calidad del servicio de EL METRO, según la información obtenida de los usuarios, contrastando sus expectativas y percepciones, tomando en cuenta las cinco dimensiones que componen el modelo SERVQUAL: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad”. Por otro lado, contó con la hipótesis general: “Existen brechas significativas con relación a la calidad de servicio de EL METRO, de acuerdo al modelo SERVQUAL”.

Asimismo, contó con una metodología de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño transversal y tipo correlacional, la cual empleo un instrumento de cuestionario y la técnica de encuesta en la cual fue medible mediante una escala de Likert, además, mantuvo una población de 37,000 usuarios, de modo que al ser una cantidad elevada se utilizó un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, siendo así que se tuvo una muestra de 384 usuarios a encuestar.

Por ende, se tuvo como resultado las correlaciones de las dimensiones relacionadas con la variable de calidad del servicio, específicamente en lo que respecta la dimensión, 1: la tangibilidad exhibió una conexión moderada en comparación con la excelencia global en la presentación de servicios, demostrada por el coeficiente de correlación de 0.616, la dimensión 2: fiabilidad, con un 0.728, el tamaño en el espacio 3: habilidad de reacción con un 0.698, la dimensión 4: seguridad con un 0.719 y la dimensión 5: empatía con un 0.748. Finalmente, se concluye que los clientes de la Línea 1, generan sus malestares que brinda dicho medio de transporte, en la cual se puede brindar sugerencias o estrategias en donde se pueda incrementar la percepción de calidad y satisfacción de su cliente.

Dicho con las palabras de (Chávez, 2020) menciona en su tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la ruta del tren Lima-Huancayo-Lima, 2019”, publicado en la Universidad San Martín de Porres, en la ciudad de Lima, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema de investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ruta del tren Lima-Huancayo-Lima, 2019 ?

Desde la perspectiva del escritor el objetivo que se planteó en este estudio es de “Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ruta

del tren Lima Huancayo-Lima, 2019”. Por otro lado, contó con la hipótesis general “Existe una relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ruta del tren Lima-Huancayo-Lima, 2019”. Igualmente, se utilizó enfoque mixto en la metodología de la tesis (cualitativo y cuantitativo), alcance descriptivo – correlacional. Por lo que fue dirigido a una población de 4,000 usuarios de modo que al ser una cantidad elevada se utilizó un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, siendo así que se tuvo una muestra de 350 usuarios a encuestar.

Los principales resultados fueron que mediante la entrevista que se empleó el 50% indicó que la calidad de servicio repercute en la empresa mediante las capacitaciones, en la cual se genera una mala atención al público y en cuanto a las encuestas el 51.71%, la calidad de los insumos es considerada positiva parte de los usuarios, en la cual se genera una buena percepción de los insumos del tren. Finalmente, se concluye que la calidad del servicio es muy importante en el servicio que se ofrece, en la cual dentro de la investigación se lograron identificar las diversas características para que el servicio del ferrocarril pueda mejorar y brindar satisfacción a los usuarios.

A juicio de (Requejo & Sánchez, 2019) comentan en su tesis titulada “Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa La Casa del Tornillo de la ciudad de Chiclayo”, publicada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en la ciudad de Chiclayo. Desde la perspectiva del escritor el objetivo que se planteó en este estudio es la de “Proponer un modelo conceptual de toma de decisiones para una pyme.” Asimismo, la metodología de la tesis fue enfoque cualitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental. Por lo que va dirigido a una población empresarial, empleando un cuestionario que constaba de 68 preguntas abiertas como herramienta durante la entrevista

Los principales resultados de la entrevista fueron que el gerente de la empresa opina que la toma de decisiones solo suele concentrarse en la gerencia, en la cual no se considera opiniones de otros trabajadores. Finalmente, se concluye que toda empresa debe escuchar las opiniones de sus colaboradores con el fin de poder concretar una toma de decisión en grupo y de esa manera poder crecer como empresa, ya que si solo una persona toma las decisiones sin tener en cuenta las ideas de los demás no se concreta tanto el éxito.

Según (Chero & Ramos, 2022) indican en su tesis titulada “Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la línea 1 del metro de Lima en el periodo del 2020”, publicada en la Universidad San Martín de Porres, en la ciudad de Lima, de manera que a partir de la lectura se pudo derivar el problema de la investigación “¿cómo se relaciona la calidad del servicio y satisfacción del usuario de la Línea 1 del Metro de Lima en el periodo 2020?”. Desde la perspectiva del escritor el objetivo que se planteó en este estudio es la de “Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de este medio de transporte”.

Por otro lado, la hipótesis de la tesis fue “la calidad de servicio tiene relación positiva fuerte con la satisfacción del usuario de la Línea 1 del Metro de Lima en el periodo 2020” Asimismo, la metodología de la tesis fue enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional, de tipo aplicada, diseño no experimental. Por lo que va dirigido a una muestra de 369 usuarios que utilizan el metro de Lima.

En los resultados de la investigación se obtuvo un alfa de Cronbach por la variable Calidad de servicio de 0.987 y para la variable satisfacción del usuario de 0.974, concluyendo que el instrumento que se utilizó en la investigación es confiable, dado que los valores obtenidos están cerca al valor 1. Adicional a ello, en el análisis de Spearman se obtuvo

un nivel de coeficiencia de 0.8444 y un nivel de significancia de 0.00, lo cual confirma la hipótesis general. Finalmente, se concluye que la calidad de servicio tiene una relación positivamente fuerte con la satisfacción del usuario de la Línea 1 del Metro de Lima.

1.2 Bases Teóricas

Según (Arias, 2012), comenta que:

“Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (pág. 107)

A continuación, se presentan las bases teóricas de la investigación, donde se muestran las definiciones o teorías de ambas variables.

1.2.1. Calidad de servicio

Calidad

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa logra brindar a cliente para poder satisfacer sus necesidades, define (Publicaciones Vértice , 2008).

La calidad implica que un producto o servicio cumple con las características establecidas y también está ligada a cómo las personas perciben que se ajusta a sus expectativas y necesidades.

Servicio

El servicio es el grupo de prestaciones que el cliente espera siendo un producto o servicio, expresa (Publicaciones Vértice , 2008).

Definición de calidad de servicio

La calidad de servicio se puede presentar de diversas formas, en la cual muchas de las compañías logran medir y evaluar el servicio que se le ofrece a los clientes, sostiene (Denton, 1991).

Además, la calidad de servicio “es la calidad percibida, es decir al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”, sostiene (Duque, 2005).

Dicho con las palabras de (Fontálvo & Vergara, 2010) definen la calidad como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Asimismo, (Pérez, 1994) menciona que, en función de la satisfacción de cada una de las necesidades apuntadas, existen tres tipos de calidad, de acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas:

- Calidad necesaria: Grado de conformidad con las indicaciones del servicio.
- Calidad anticipada: Gratificación de los elementos no indicados o sugeridos.
- Calidad fundamental: Ligada a la complacencia de las expectativas no expresadas que cualquier consumidor posee. (...) calidad de prestación como aquella que se encuentra entre las demandas y anticipaciones del cliente y cómo percibe el servicio brindado.

Modelo SERVQUAL

El modelo Servqual hace referencia al concepto de calidad de servicio percibida, en donde se creó un enfoque para medir la calidad de servicio experimentada por un cliente, en el cual se diseñó una herramienta denominada SERVQUAL. Esta herramienta permite evaluar de manera individual las expectativas y las percepciones que tiene un cliente sobre

el servicio recibido. Es por ello que, este modelo hace como referencia 10 dimensiones establecidas que brindan un adecuado servicio al cliente, sostiene (Duque, 2005).

Tabla 1.

Dimensiones establecidas por diversos autores

Dimensiones	Concepto
Elementos tangibles	Instalaciones físicas, equipos y materiales.
Fiabilidad	Ejecutar de manera adecuada el servicio fiable.
Capacidad de respuesta	Ayuda a los clientes a adquirir un producto o servicio.
Profesionalidad	Conocimientos para poder prestar el servicio de manera eficiente.
Cortesía	Amabilidad y respeto hacia el cliente.
Credibilidad	Integridad en la prestación de servicios
Seguridad	Posibles peligros y cuestionamientos
Accesibilidad	Fácil de concretar.
Comunicación	Informar a los clientes de manera entendible y aprender a escuchar a los clientes.
Comprensión del cliente	Aprender a conocer las necesidades y gustos del cliente.

Nota: La información fue proporcionada del artículo “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, por Duque.

A comparación de (Villalba, 2013) comenta que existen 5 dimensiones iniciales de la calidad de servicio, las cuales son:

Tabla 2.

Dimensiones iniciales de la calidad de servicio

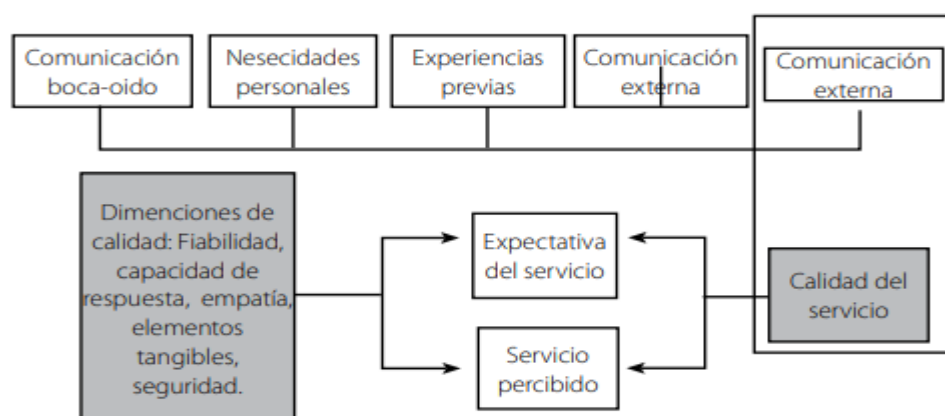
5 dimensiones	Definición
Tangibilidad	Mantener las estructuras físicas de manera adecuadas y en orden.
Fiabilidad	Brindar un servicio fiable y preciso.
Capacidad de respuesta	Brindar asistencia a los clientes a través de un servicio eficaz.
Seguridad	Conocimiento y confianza de brindar seguridad del producto o servicio adquirido.
Empatía	Atención personalizada y ponerse en el lugar del cliente.

Nota: La información fue proporcionada del artículo “La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades” por Villalba.

Además de ello, cita comenta que dentro de la calidad de servicio se encontraron las barreras organizacionales, de modo que se visualizaron vacíos surgidos al momento de prestar un servicio, argumenta (Villalba, 2013).

Figura 1.

Barreras organizacionales de la calidad del servicio



Tomado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993, p. 23).

Nota: Artículo “La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades” por Villalba.

Por ende, bajo las barreras organizacionales, se creó un modelo más integral que se desarrolla adecuadamente mediante 4 Gap, siendo “una cadena de discrepancias o deficiencias existentes entre las percepciones de la calidad de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores”, expresa (Villalba, 2013).

A comparación de (Duque, 2005) comenta que mediante el Modelo Servqual se proporcionan las 5 Gaps, en la cual se analizan los principales motivos de diferencia que se conlleva dentro del fallo de servicio de calidad en las organizaciones, las cuales son:

Tabla 3.

5 Gaps que evalúan al Modelo Servqual

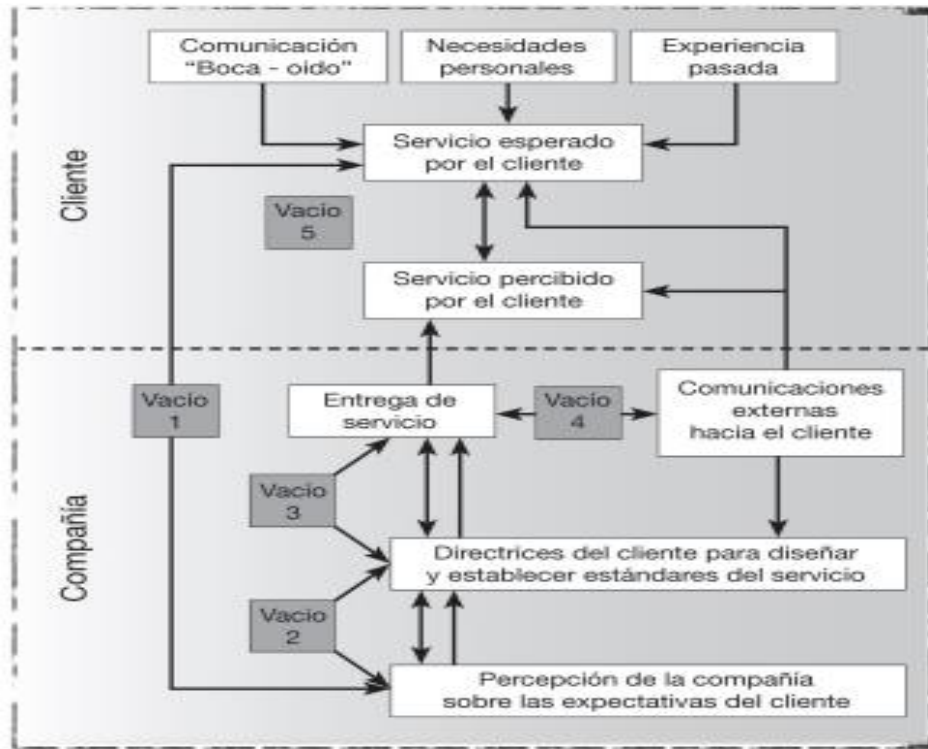
Gaps	Definición
Gap 1	Distinción entre las anticipaciones de los usuarios y las valoraciones de los ejecutivos.
Gap 2	Contraste entre las impresiones de los ejecutivos y las pautas o estándares de excelencia.
Gap 3	Divergencia entre los estándares de calidad del servicio y la ejecución de este
Gap 4	separación entre la provisión del servicio y la comunicación hacia el exterior.
Gap 5	Diferenciación entre las previsiones del cliente acerca de la calidad del servicio y su percepción de dicho servicio.

Nota: La información fue proporcionada del artículo “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición”, por Duque

En relación con lo antes mencionado se puede visualizar en la siguiente figura el Modelo Servqual mediante las 5 Gaps:

Figura 2.

Modelo SERVQUAL



Nota: "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición", por Duque. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Se puede inferir entonces que el vacío 5 es la consecuencia general de las evaluaciones particulares y su sensibilidad radica en las variaciones de los vacíos 1 a 4, expresa (Duque, 2005).

1.2.2. Toma de decisiones

Definición de la toma de decisiones

Citando a (Unicef, s.f.) define que la toma de decisiones “es lo que haces en el instante pensando en el futuro, es lo que yo decido hacer en ese momento, pero pensando en lo que viene.”

Asimismo, (Salinas & Rodríguez, 2011) expresan que la toma de decisiones es una actividad cotidiana, en la cual día a día se decide sobre diversos temas ya sea vestimenta, trabajo, objetos, comida, entre otros, todo ello con el fin de lograr una decisión acertada.

Además, (Solano, 2003) sostiene que “se debe escoger entre dos o más alternativas, en donde este proceso de decisión puede ser descrito mediante pasos que se aplican a todas las circunstancias en las que toman decisiones, sean estas simples o complejas.”

Dimensiones emocional, cognitiva y social de la toma de decisiones

Para afrontar de forma plena el proceso de toma de decisiones se ha de tener en cuenta la dimensión emocional (competencias afectivo-emocionales), la dimensión cognitiva (competencia para saber tomar la decisión o resolver un problema) y la dimensión social (tener en cuenta a las personas que rodean al interesado) , expresa (Álvarez, 2010).

Tabla 4.

Dimensiones emocional, cognitiva y social de la toma de decisiones

Dimensiones	Aspectos
Dimensión emocional	<ul style="list-style-type: none">• Conciencia emocional: Comprender las propias emociones y diferenciar entre pensamiento y sentimiento• Regulación emocional: Manejar las emociones de forma adecuada

Dimensión cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía emocional: Conocerse mejor y mantener autoconfianza. • Competencias para la vida y el bienestar: Ser responsable al momento de tomar una decisión • Certeza en la elección: Estar seguro de la decisión que se va a elegir • Planificación de elección
Dimensión social	<ul style="list-style-type: none"> • Papel/ apoyo del entorno • Papel y apoyo de la familia

Nota: La información fue recuperada del artículo “Las dimensiones emocional, cognitiva y social de la toma de decisiones” por Álvarez.

Por otro lado, el tomar decisiones empresariales son difíciles cuando se tienen dudas, presentan muchas opciones ya sean complejas o interpersonales, en la cual (Harvard Business School , 2007) comenta que existen 5 pasos para poder tomar en cuenta una mejor decisión:

Tabla 5.

Cinco etapas para tomar una mejor decisión

Cinco etapas	Definición
Establecer el contexto para el éxito	Conseguir el objetivo mediante decisiones efectivas.
Exponer el problema adecuadamente	Se debe conocer claramente el problema a tratar, en la cual se repercute si este afecta directamente a la empresa.
Generar alternativas	Una vez detectado el problema, los encargados deberán brindar diversas soluciones.
Evaluar las alternativas	Después de implementar y debatir las diversas alternativas, se tendrá que evaluar qué decisión será la óptima para solucionar dicho problema.
Elegir la mejor alternativa	Una vez evaluada todo lo antes mencionado, se logrará concretar la mejor alternativa con el fin de solucionar dicho problema y que no vuelva a repercutir.

Nota: La información fue proporcionada del libro “Toma de decisiones para conseguir mejores resultados” por Harvard Business School.

En conclusión, dichas etapas son beneficiosas para gestionar una adecuada toma de decisión siendo efectiva y de calidad.

El proceso de la toma de decisiones en la organización

Hoy en día el tomar decisiones es el pan de cada día, en la cual, dentro de las organizaciones, también, se visualiza el proceso de las decisiones más relevantes para que la organización pueda desempeñarse de manera eficiente. Asimismo, todo problema que nace dentro de la empresa se detecta de una situación que rodea algún problema para poder analizarlo, en la cual se debe establecer un sistema confiable y actualizado que permita detectar y comprender el problema que se va a resolver.

También, es necesario tener en cuenta los diversos factores que existen dentro de una organización, ya sea internos (cultura, políticas, estructura, etc.) como informales (experiencia, hábitos, etc.) y externos (proveedores, clientes, competencia, etc.), sostiene (Conexiónsan, 2016).

Factores para realizar tomas de decisiones

Toda organización al momento de tomar una decisión atraviesa por diversos factores que no se debe evitar, como son los siguientes:

Tabla 6.

Factores para realizar tomas de decisiones

Factores	Decisión
Racionalidad limitada	Analizar y evaluar el problema con información relevante.
Relatividad de las decisiones	Se debe escoger una decisión de la mayoría de las alternativas.
Racionalidad administrativa	Implementar estrategias que faciliten el trabajo más organizado y mejorar la comunicación.

Influencia organizacional

Se toma las decisiones desde la perspectiva que mantiene la empresa.

Nota: La información fue proporcionada del artículo “El proceso de la toma de decisiones en la organización” por ConexiónEsan.

Decisiones en equipo

Hoy en día existen varias empresas que solo se enfocan que el supervisor, jefe o gerente son los únicos que deben tomar las decisiones, en la cual es muy difícil trabajar en un ambiente cerrado, es por ello que el procedimiento para tomar decisiones asertivas debe equivaler y desarrollarse de manera grupal, con el fin de que todos sean escuchados y de esa manera implementar mejoras en la empresa.

Por ende, (Kelly & Gorin, 1999) comentan que “dos cabezas piensan mejor que una” en la cual se enfocan en la calidad de las ideas más el compromiso que genera el colaborador junto con su superior puedan ambos entablar una buena decisión que favorezca a la empresa, dicho de este modo, existen diversos beneficios que establecen las tomas de decisiones mediante equipo, las cuales son:

- Ideas frescas e inusuales
- Una posibilidad de minimizar los equívocos y los prejuicios
- Aprendizaje y crecimiento personal incrementados
- Mayor desafío y autonomía
- Mayor comprensión del panorama global
- Mejores resultados

1.2.3. Línea 1 del Metro de Lima

La Línea 1 del Metro de Lima es un medio de transporte que permite transportar a las personas de un lugar a otro en un corto tiempo, evitando el tráfico de los carros. Asimismo, el objetivo que mantiene dentro de la empresa es el desarrollo sostenible y la cultura ciudadana, aportando a la generación de orgullo por nuestro país. Además, mantiene un máximo de 26 estaciones dando cobertura desde del distrito de Villa el Salvador hasta San Juan de Lurigancho, expresa (Línea 1 Metro de Lima, 2020).

1.3 Definición de Términos Básicos

Citando a (Real Academia Española, 2021) expresa las siguientes definiciones:

- Atención
“Atender de manera cordial, mostrando respeto”
- Calidad:
“Valor que requiere el cliente”
- Comunicación:
“Medio que permite entenderse entre una persona a otra”
- Decisiones
“Determinar una solución mediante varias alternativas”
- Empatía:
“Prestar un servicio con amabilidad, respeto y ponerse en el lugar del otro”
- Fidelización:
“Acción de fidelizar a los clientes mediante productos o servicios de calidad”
- Satisfacción:
“Cumplimiento del deseo o necesidad del cliente”
- Servicio:
“Lo que se adquiere sirviendo a otra entidad o persona”
- Solución
“Resolver duda de manera inmediata”
- Transporte:
“Sistema de medios para transportar personas de un lugar a otro”
- Tren
“Medio de transporte que mantiene vagones”

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

Dicho con las palabras de (Arias, 2012) expresa que la hipótesis “Es una suposición que expresa la posible relación entre dos o más variables, la cual se formula para responder tentativamente a un problema o pregunta de investigación.”

2.1.1. Hipótesis general

- Existe una conexión importante entre la excelencia en el servicio y las elecciones que realizan los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022.

2.1.2. Hipótesis específica

- Existe una conexión importante entre la capacidad de moverse con facilidad y el proceso de elegir opciones por los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022.
- Existe una conexión importante entre la confiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022.
- Existe una conexión importante entre la habilidad para reaccionar y la elección de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022.
- Existe una relación significativa entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022.
- Existe una conexión importante entre la capacidad de comprender los sentimientos de los demás y el proceso de elegir de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, 2022.

3.2 Variables y Definición Operacional

Variable 1: Calidad de servicio

Se trata de la percepción de calidad, o sea, la evaluación que realiza el cliente acerca de la excelencia y supremacía del producto.

Tabla 7.

Variable 1/ Dimensión/ Indicador

Variable 1	Dimensión	Indicador
Calidad de servicio	D1: Tangibilidad	I1: Instalaciones físicas
	D2: Fiabilidad	I1: Servicio fiable y preciso
	D3: Capacidad de respuesta	I1: Disposición de ayudar
	D4: Seguridad	I1: Confianza y conocimiento
	D5: Empatía	I1: Atención personalizada

Variable 2: Toma de decisiones

Es una actividad cotidiana, en la cual día a día se decide sobre diversos temas ya sea vestimenta, trabajo, objetos, comida, entre otros, todo ello con el fin de lograr una decisión acertada.

Tabla 8.

Variable 2/ Dimensión/ Indicador

Variable 2	Dimensión	Indicador
Toma de decisiones	D1: Emocional	I1: Conciencia emocional
		I2: Regulación emocional
		I3: Autonomía emocional
		I4: Competencias para la vida y el bienestar
		I5: Certeza en la elección
	D2: Cognitiva	I1: Planificación de la decisión
D3: Social	I1: Papel/ apoyo del entorno	
	I2: Papel y apoyo de la familia	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

El diseño metodológico es una estrategia en la cual se puede adquirir información que brinde aporte a la investigación a desarrollar, en la cual brinde sustento y aporte a las variables de estudio y al problema planteado, expresa Hernández et al (2014).

3.1 Diseño Metodológico

En la presente investigación se aplica un **enfoque cuantitativo**; dado que se utiliza un cuestionario como herramienta y la técnica empleada consistirá en realizar una encuesta, con el propósito de obtener resultados estadísticos que respalden de manera confiable esta investigación.

Asimismo, es una **investigación de tipo aplicada** en la que se evalúan los conocimientos obtenidos durante el estudio para ofrecer la solución más apropiada al problema planteado.

Siendo así el estudio tiene un **alcance correlacional**, en la cual se pretende relacionar y analizar uno o más conceptos y/o variables 1 y 2.

Del mismo modo, el **enfoque de la investigación será de tipo no experimental**, ya que no se modificarán variables, sino que se observarán los fenómenos en su contexto natural para su posterior análisis.

Además, la recopilación de datos se realizará en un único momento, lo que caracteriza a esta investigación como transversal. Finalmente, la **unidad de análisis** son los individuos que serán encuestados, en la cual dentro de la investigación serán los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1. Población

De acuerdo con Hernández et al (2014, pág. 174), expresa que: “La población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

Cabe mencionar, que el (Gobierno del Perú, 2022) tomo medidas a raíz del Covid 19, otorgando un aforo al 37% en su capacidad del tren eléctrico de Lima Metropolitana en la Línea 1; es por ello. que la presente investigación se enfocara en trabajar con una población de 450 usuarios aproximadamente que se trasladan en la Línea 1 del Metro, asimismo, la población está conformada entre jóvenes y adultos, que usan la línea 1, dado que es un medio de transporte favorable y muy transcurrido debido a que no mantiene tráfico.

3.2.3. Muestra:

En la opinión de Hernández et al (2014, pág. 175), define que “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población”

De este modo, la muestra será finita, con un muestreo no probabilístico, en la cual la población será igual a la muestra, contando con un aproximado de 450 usuarios de Lima Metropolitana, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, debido a que no se conoce a los usuarios y no se tiene la certeza de que puedan colaborar en el instrumento.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Se considera en el proceso de recopilación de información a los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, dado que se utiliza como instrumento el

cuestionario y la técnica será las encuestas por medio de la herramienta *Google Forms*, siendo así que se podrá recopilar información actualizada y eficaz.

Es por ello que, (Arias, 2012) define que la encuesta es una técnica donde se busca reunir y medir información a través de la encuesta a fin de obtener un panorama completo y poder corroborar las hipótesis planteadas en la investigación.

Además, Hernández et al (2014), define que el cuestionario es un instrumento como herramienta en la cual tiene como objetivo recopilar información usando preguntas que ayudarán la realización de la investigación.

Por consiguiente, se utiliza la escala de Likert, tal como menciona Hernández et al. (2014). Esta herramienta permite evaluar las actitudes de los participantes según el tema de estudio, con el propósito de comprender sus perspectivas. A los encuestados se les ofrecen opciones que van desde "totalmente en desacuerdo" (1) hasta "totalmente de acuerdo" (5).

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de Información

Las estadísticas permitirán analizar la fiabilidad de la investigación, utilizando el enfoque reforzado de Excel y SPSSv25.

Es por ello que (Microsoft, 2021) expresa que el programa Excel ayuda en la investigación a realizar la tabulación de los datos obtenidos en el cuestionario.

Asimismo, (IBM, 2012) comenta que el programa Spss_{v25} permite brindar un proceso analítico completo como el alfa de Cronbach, tablas y gráficos, dispersión, histogramas, entre otros.

3.5 Aspectos Éticos

En la presente investigación se cuenta con los diversos aspectos éticos que mantiene la institución (Universidad San Martín de Porres, 2008) junto con la autora de la investigación, las cuales son:

- Respeto a la persona humana, en la cual dentro de la investigación no se cuenta con discriminación o cualquier factor de exclusión.
- Honestidad, dado que la autora de la investigación respeta la autoría de los autores citados mediante el uso adecuado de la normativa APA 7ma. edición.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Variable 1: Calidad de Servicio

En relación con la confirmación de la herramienta, se evaluó utilizando el método estadístico Alfa de Cronbach para cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. Este análisis se basó en las respuestas de las 452 personas que participaron en las encuestas dirigidas a los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico en Lima Metropolitana.

La Tabla 9 muestra que el estudio de la confiabilidad reveló un coeficiente global de Alfa de Cronbach de 0.894, lo que indica un nivel excelente de consistencia. Esto significa que el instrumento mide de manera coherente lo que busca evaluar para la variable de Calidad de Servicio.

Tabla 9.

Estadísticas de fiabilidad para la variable 1

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,894	10

Además, en la tabla 10 se presentan los valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach correspondientes a cada una de las variables y dimensiones. Estos valores señalan una puntuación sobresaliente en todas ellas, lo que confirma que el instrumento mantiene una consistencia sólida en relación con la medición prevista para las diversas dimensiones de la variable "Calidad de Servicio".

Tabla 10.

Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable 1

Dimensiones	Alfa de Cronbach
D1: Elementos tangibles	0,661
D2: Fiabilidad	0,767
D3: Capacidad de Respuesta	0,822
D4: Seguridad	0,853
D5: Empatía	0,653

Variable 2: Toma de Decisiones

En la tabla 9, el análisis de confiabilidad reveló un coeficiente de Alfa de Cronbach total de 0.894, lo que denota una calificación sobresaliente. Por ende, el instrumento de manera constante evalúa lo que se intenta medir en relación a la variable toma de decisiones.

Tabla 11.

Estadísticas de fiabilidad para la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	12

Por otro lado, en la tabla 10, se tiene los coeficientes de Alfa de Cronbach para cada una de las variables y dimensiones respectivamente, lo cual indica una puntuación excelente en todas, por lo tanto, el instrumento se determina de manera consistente a partir de lo que se pretende medir para cada una estas dimensiones de la variable toma de decisiones.

Tabla 12.

Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable 2

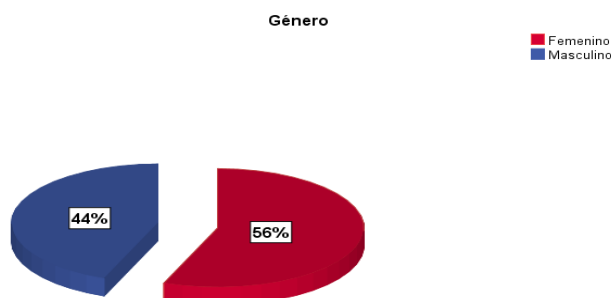
	Alfa de Cronbach
D1: Emocional	0,765
D2: Cognitiva	0,791
D3: Social	0,764

4.2. Análisis de gráficos descriptivos y tablas de frecuencias

Parte del estudio se va analizar las frecuencias tanto de las preguntas formuladas respecto a las variables y dimensiones en relación a la participación de los encuestados que fueron 452 usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana. En ese sentido, dicho análisis se visualiza en las siguientes figuras y tablas, respectivamente, en cada caso.

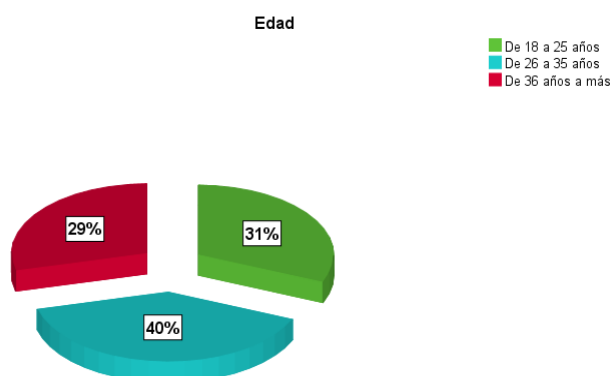
En la Figura 3, se muestra la distribución del género de los usuarios encuestados de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, dónde vemos que el 56% son del género femenino, mientras que el 44% son del género masculino.

Figura 3. *Distribución del género de los usuarios encuestados*



En la Figura 4, se muestra la distribución de la edad de los usuarios encuestados de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, dónde el 31% de los encuestados tienen una edad entre 18 a 25 años, por otro lado, el que el 40% poseen una edad entre 26 a 35 años, por último, el 29% tienen una edad entre 36 años a más.

Figura 4. *Distribución de la edad de los usuarios encuestados*



En la Tabla 13 se presentan los resultados relativos a la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico en Lima Metropolitana. Estos usuarios fueron encuestados acerca de si consideran importante que el personal de la Línea 1 ofrezca sus servicios debidamente uniformados. En este contexto, el 51,8% está completamente de acuerdo, de manera similar, el 36,5% expresa su acuerdo, mientras que el 4,9% tiene una opinión indecisa. Por otro lado, el 2,2% no está de acuerdo, por último, el 4,6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 13.

Pl. ¿Considera importante que el personal de la Línea 1 brinde sus servicios correctamente uniformados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	21	4,6	4,6
En desacuerdo	10	2,2	6,9
Indeciso	22	4,9	11,7
De acuerdo	165	36,5	48,2
Totalmente de acuerdo	234	51,8	100,0
Total	452	100,0	

En la Tabla 13, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que si consideran estar de acuerdo con la infraestructura moderna que implementa el tren de la Línea 1, en ese sentido, el 31,6% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 48,7% está de acuerdo, mientras que el 11,3% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 5,1% está en desacuerdo, finalmente, el 3,3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 14.

P2. ¿Está de acuerdo con la infraestructura moderna que implementa el tren de la Línea 1?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,3	3,3
	En desacuerdo	23	5,1	8,4
	Indeciso	51	11,3	19,7
	De acuerdo	220	48,7	68,4
	Totalmente de acuerdo	143	31,6	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 15, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que si consideran que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido, brindando comodidad y seguridad, en ese sentido, el 19,0% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 44,5% está de acuerdo, mientras que el 19,9% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 11,1% está en desacuerdo, finalmente, el 5,5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 15.

P3. ¿Considera que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido, brindando comodidad y seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	5,5	5,5
	En desacuerdo	50	11,1	16,6
	Indeciso	90	19,9	36,5
	De acuerdo	201	44,5	81,0
	Totalmente de acuerdo	86	19,0	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 16, se presentan los resultados referentes a la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana. Estos usuarios fueron encuestados sobre si consideran que la Línea 1 cumple con los horarios establecidos en las estaciones. En este contexto, el 19,5% está completamente de acuerdo, el 51,8% está de acuerdo. Por otra parte, el 17,0% tiene una opinión indecisa, mientras que el 8,8% está en desacuerdo, por último, el 2,9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 16.

P4. ¿Cree usted que la Línea 1 del tren cumple con el tiempo establecido en las estaciones que mantiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	2,9	2,9
	En desacuerdo	40	8,8	11,7
	Indeciso	77	17,0	28,8
	De acuerdo	234	51,8	80,5
	Totalmente de acuerdo	88	19,5	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 17, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que

si consideran que los colaboradores de la Línea 1 del tren están dispuestos a ayudar en cualquier momento, en ese sentido, el 21,2% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 46,5% está de acuerdo, mientras que el 20,1% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 9,3% está en desacuerdo, finalmente, el 2,9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 17.

P5. ¿Cree usted que los colaboradores de la Línea 1 del tren están dispuestos a ayudar en cualquier momento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	2,9	2,9
	En desacuerdo	42	9,3	12,2
	Indeciso	91	20,1	32,3
	De acuerdo	210	46,5	78,8
	Totalmente de acuerdo	96	21,2	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 18, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que si consideran que los colaboradores de la Línea 1 del tren brindan un servicio rápido a sus clientes, en ese sentido, el 15,9% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 47,3% está de acuerdo, mientras que el 23,7% una postura indecisa, por otro lado, el 10,4% está en desacuerdo, finalmente, el 2,7% está totalmente en desacuerdo.

P6. ¿Considera que los colaboradores de la Línea 1 del tren brindan un servicio rápido a sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	2,7	2,7
	En desacuerdo	47	10,4	13,1
	Indeciso	107	23,7	36,7
	De acuerdo	214	47,3	84,1
	Totalmente de acuerdo	72	15,9	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 19, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que si consideran que el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brinda confianza, en ese sentido, el 15,7% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 53,5% está de acuerdo, mientras que el 19,0% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 8,4% está en desacuerdo, finalmente, el 3,3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 18.

P7. ¿Cree que el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brinda confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,3	3,3
	En desacuerdo	38	8,4	11,7
	Indeciso	86	19,0	30,8
	De acuerdo	242	53,5	84,3
	Totalmente de acuerdo	71	15,7	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 20, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que el servicio brindado por la Línea 1 del tren le transmite seguridad, en ese sentido, el 17,0% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 54,2% está de acuerdo, mientras que el 17,3% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 8,2% está en desacuerdo, finalmente, el 3,3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 19.*P8. ¿Considera que el servicio brindado por la Línea 1 del tren le transmite seguridad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,3	3,3
	En desacuerdo	37	8,2	11,5
	Indeciso	78	17,3	28,8
	De acuerdo	245	54,2	83,0
	Totalmente de acuerdo	77	17,0	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 21, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que cada estación debe emplear un horario de atención ante cualquier duda o consulta que se genere, en ese sentido, el 40,3% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 44,7% está de acuerdo, mientras que el 7,5% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 5,5% está en desacuerdo, finalmente, el 2,0% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 20.*P9. ¿Cree usted que cada estación debe emplear un horario de atención ante cualquier duda o consulta que se genere? (dado que solo existe una en la estación cabitos)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	2,0	2,0
	En desacuerdo	25	5,5	7,5
	Indeciso	34	7,5	15,0
	De acuerdo	202	44,7	59,7
	Totalmente de acuerdo	182	40,3	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 22, muestra los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si

consideran importante que la Línea 1 del tren brinde atención personalizada a cada cliente, en ese sentido, el 28,3% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 46,2% está de acuerdo, mientras que el 15,0% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 7,7% está en desacuerdo, finalmente, el 2,7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 21.

P10. ¿Usted considera importante que la Línea 1 del tren brinde atención personalizada a cada cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	2,7	2,7
	En desacuerdo	35	7,7	10,4
	Indeciso	68	15,0	25,4
	De acuerdo	209	46,2	71,7
	Totalmente de acuerdo	128	28,3	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 23, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran importante el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce algún tipo de emoción y/o sentimiento desagradable, en ese sentido, el 10,8% estaría totalmente de acuerdo, asimismo el 28,3% está de acuerdo, mientras que el 22,3% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 31,6% está en desacuerdo, finalmente, el 6,9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 22.

P11. ¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce algún tipo de emoción y/o sentimiento desagradable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	6,9	6,9
	En desacuerdo	143	31,6	38,5
	Indeciso	101	22,3	60,8
	De acuerdo	128	28,3	89,2

Totalmente de acuerdo	49	10,8	100,0
Total	452	100,0	

En la Tabla 24, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico produce miedo y/o ansiedad al ver mucha aglomeración, en ese sentido, el 21,2% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 42,9% está de acuerdo, mientras que el 14,6% tiene una postura indecisa, por otro lado, el 17,9% está en desacuerdo, finalmente, el 3,3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 23.

PI2. ¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico produce miedo y/o ansiedad al ver mucha aglomeración?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	15	3,3	3,3
En desacuerdo	81	17,9	21,2
Indeciso	66	14,6	35,8
De acuerdo	194	42,9	78,8
Totalmente de acuerdo	96	21,2	100,0
Total	452	100,0	

En la Tabla 25, se presentan los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce confianza, en ese sentido, el 15,3% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 53,8% está de acuerdo, mientras que el 20,4% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 8,0% está en desacuerdo, finalmente, el 2,7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 24.

P13. ¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	2,7	2,7
	En desacuerdo	36	8,0	10,6
	Indeciso	92	20,4	31,0
	De acuerdo	243	53,8	84,7
	Totalmente de acuerdo	69	15,3	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 26, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico establece buenas decisiones con la seguridad de los clientes ante un problema, en ese sentido, el 11,5% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 48,7% está de acuerdo, mientras que el 25,0% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 11,3% está en desacuerdo, finalmente, el 3,5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 25.

P14. ¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico establece buenas decisiones con la seguridad de los clientes ante un problema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	3,5	3,5
	En desacuerdo	51	11,3	14,8
	Indeciso	113	25,0	39,8
	De acuerdo	220	48,7	88,5
	Totalmente de acuerdo	52	11,5	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 27, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que,

si consideran que el servicio de la Línea 1 del Tren Eléctrico acepta que se equivocó al momento de tomar una decisión errónea ante la seguridad de los clientes, en ese sentido, el 9,7% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 42,3% está de acuerdo, mientras que el 31,2% tiene una postura indecisa, por otro lado, el 12,2% está en desacuerdo, finalmente, el 4,6% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 26.

P15. ¿Cree que el servicio de la Línea 1 del Tren Eléctrico acepta que se equivocó al momento de tomar una decisión errónea ante la seguridad de los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	21	4,6	4,6
En desacuerdo	55	12,2	16,8
Indeciso	141	31,2	48,0
De acuerdo	191	42,3	90,3
Totalmente de acuerdo	44	9,7	100,0
Total	452	100,0	

En la Tabla 28, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que la Línea 1 del Tren Eléctrico analiza las decisiones que se deben concretar en cada gestión para brindar un mejor servicio, en ese sentido, el 14,6% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 50,0% está de acuerdo, mientras que el 22,8% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 8,8% está en desacuerdo, finalmente, el 3,8% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 27.

P16. ¿Cree que la Línea 1 del Tren Eléctrico analiza las decisiones que se deben concretar en cada gestión para brindar un mejor servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	----------------------

Válido	Totalmente en desacuerdo	17	3,8	3,8
	En desacuerdo	40	8,8	12,6
	Indeciso	103	22,8	35,4
	De acuerdo	226	50,0	85,4
	Totalmente de acuerdo	66	14,6	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 29, muestra los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran estar de acuerdo en informarse sobre los reglamentos que sostiene la línea 1 del tren eléctrico antes de tomar una decisión, en ese sentido, el 22,8% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 62,8% está de acuerdo, mientras que el 10,4% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 2,7% está en desacuerdo, finalmente, el 1,3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 28.

P17. ¿Está de acuerdo en informarse sobre los reglamentos que sostiene la línea 1 del tren eléctrico antes de tomar una decisión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	1,3	1,3
	En desacuerdo	12	2,7	4,0
	Indeciso	47	10,4	14,4
	De acuerdo	284	62,8	77,2
	Totalmente de acuerdo	103	22,8	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 30, muestra los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran importante buscar información adicional sobre los métodos de seguridad y/o primeros auxilios que emplea la línea 1 del tren eléctrico, en ese sentido, el 27,9% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 59,5% está de acuerdo, mientras que el 7,3% presenta

una postura indecisa, por otro lado, el 2,9% está en desacuerdo, finalmente, el 2,9% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 29.

P18. ¿Usted considera importante buscar información adicional sobre los métodos de seguridad y/o primeros auxilios que emplea la línea 1 del tren eléctrico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	2,9	2,9
	En desacuerdo	13	2,9	5,8
	Indeciso	33	7,3	13,1
	De acuerdo	269	59,5	72,6
	Totalmente de acuerdo	124	27,4	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 31, muestra los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran necesario evaluar las diversas alternativas en cuanto a precios, en la cual genere valor positivo a su economía, en ese sentido, el 28,1% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 60,2% está de acuerdo, mientras que el 6,4% tiene una postura indecisa, por otro lado, el 3,8% está en desacuerdo, finalmente, el 1,5% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 30.

P19. ¿Cree usted que es necesario evaluar las diversas alternativas en cuanto a precios en la cual genere valor positivo a su economía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	1,5	1,5
	En desacuerdo	17	3,8	5,3
	Indeciso	29	6,4	11,7
	De acuerdo	272	60,2	71,9
	Totalmente de acuerdo	127	28,1	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 32, muestra los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que la línea 1 del tren eléctrico suele brindar ayuda ante cualquier información para poder concretar una buena decisión, en ese sentido, el 17,0% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 52,2% está de acuerdo, mientras que el 19,9% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 7,7% está en desacuerdo, finalmente, el 3,1% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 31.

P20. ¿Considera que la línea 1 del tren eléctrico suele brindar ayuda ante cualquier información para poder concretar una buena decisión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	14	3,1	3,1
En desacuerdo	35	7,7	10,8
Indeciso	90	19,9	30,8
De acuerdo	236	52,2	83,0
Totalmente de acuerdo	77	17,0	100,0
Total	452	100,0	

En la Tabla 33 se presentan los resultados relativos a la perspectiva de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana. Estos usuarios fueron encuestados sobre si consideran que los empleados deberían mostrar más empatía hacia el público para contribuir a tomar decisiones acordes con el servicio proporcionado. Según los resultados, el 30,3% está completamente de acuerdo, mientras que el 56,4% está de acuerdo. En cuanto a las opiniones indecisas, el 6,9% se muestra en esa posición. En contraste, el 3,5% muestra desacuerdo, finalmente, el 2,9% está completamente en desacuerdo.

Tabla 32.

P21. ¿Cree usted que los colaboradores deben ser más empáticos con el público para ayudar a tomar una decisión acorde al servicio que se les brinda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	2,9	2,9
	En desacuerdo	16	3,5	6,4
	Indeciso	31	6,9	13,3
	De acuerdo	255	56,4	69,7
	Totalmente de acuerdo	137	30,3	100,0
	Total	452	100,0	

En la Tabla 34, se muestran los resultados acerca de la percepción de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana, que fueron encuestados acerca de que, si consideran que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico contribuyen a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio, en ese sentido, el 20,6% estaría totalmente de acuerdo, asimismo, el 53,5% está de acuerdo, mientras que el 16,6% muestra una postura indecisa, por otro lado, el 6,0% está en desacuerdo, finalmente, el 3,3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 33.

P22. ¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico contribuyen a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	3,3	3,3
	En desacuerdo	27	6,0	9,3
	Indeciso	75	16,6	25,9
	De acuerdo	242	53,5	79,4
	Totalmente de acuerdo	93	20,6	100,0
	Total	452	100,0	

4.3. Análisis de Estadísticos Descriptivos

Variable 1: Calidad de Servicio

En la tabla 35, se exhibe que, en relación con las respuestas adquiridas para las preguntas concebidas en torno a la variable de calidad de servicio, se obtienen puntuaciones con un valor promedio mínimo de 1.00 y un valor máximo de 5.00. Al mismo tiempo, la media de estos puntajes promedio es 3.85, lo que sugiere una tendencia positiva en relación a la variable bajo análisis. Además, se observa una varianza de 0.49 y una desviación estándar de 0.69, lo cual señala una pequeña dispersión o baja variabilidad entre las puntuaciones obtenidas.

Tabla 34.

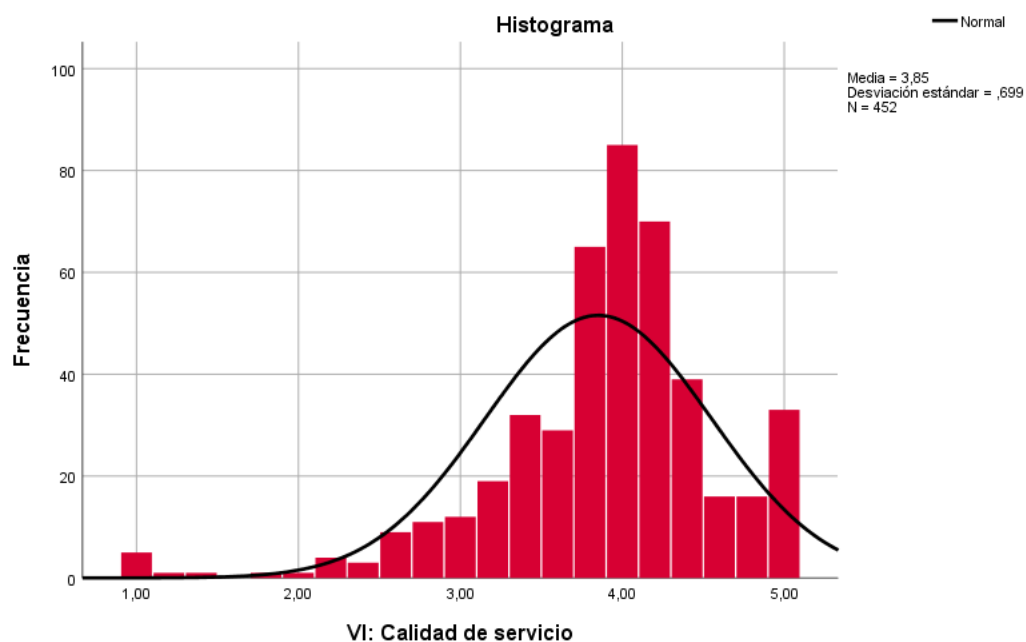
Estadísticos Descriptivos de la variable 1

		Estadístico
Calidad de Servicio	Media	3,85
	Varianza	0,49
	Desviación estándar	0,69
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00
	Rango	4,00

En la Figura 5 se observa el histograma de la variable "calidad de servicios", el cual muestra un patrón que no se ajusta a una distribución normal. Esto se debe a que los puntajes obtenidos superan la media.

Figura 5.

Histograma de las puntuaciones de la calidad de servicio



En la tabla 36, se muestra que, para las respuestas obtenidas a las preguntas elaboradas correspondientes a la variable calidad de servicio, obtenemos puntajes con valor promedio mínimo 1,00 y valor máximo de 5,00. Mientras que el valor de la media de estos puntajes promedios resultan ser 3,80, lo que indica que hay una tendencia positiva relativamente para la variable analizada. Asimismo, la varianza es de 0,37 y la desviación estándar 0,60, lo que implica que hay presencia de poca dispersión o baja variabilidad entre los puntajes obtenidos.

Tabla 35.

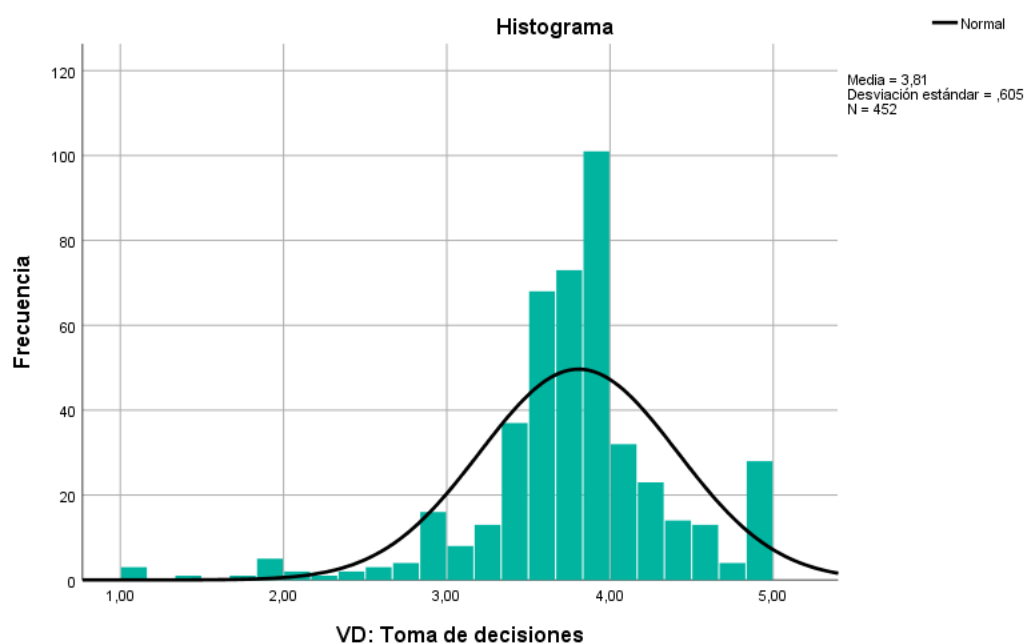
Estadísticos Descriptivos de la variable 2

		Estadístico
Toma de	Media	3,80
Decisiones	Varianza	0,37
	Desviación estándar	0,60
	Mínimo	1,00
	Máximo	5,00

En la Figura 6, se observa el histograma de la variable de toma de decisiones, el cual exhibe un patrón diferente a una distribución normal, dado que los puntajes obtenidos superan la media.

Figura 6.

Histograma de las puntuaciones de la toma de decisiones



4.4. Análisis de la Prueba de Normalidad

Tabla 36.

Pruebas de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad de Servicio	0,131	452	0,00
D1: Elementos Tangibles	0,245	452	0,00
D2: Fiabilidad	0,194	452	0,00
D3: Capacidad de Respuesta	0,203	452	0,00
D4: Seguridad	0,247	452	0,00
D5: Empatía	0,239	452	0,00
V2: Toma de Decisiones	0,128	452	0,00
D1: Emocional	0,118	452	0,00
D2: Cognitiva	0,242	452	0,00
D3: Social	0,208	452	0,00

Los resultados de la prueba de normalidad presentados en la Tabla 37, se determinaron a partir del estadístico Kolmogorov-Smirnov, dónde se evidencia que la variable 1 calidad de servicio, junto con sus dimensiones correspondientes: atributos físicos, confiabilidad,

velocidad de atención, seguridad y comprensión empática siguen una distribución normal, debido a que el valor de la significancia es menor a 0,05 en cada caso. Además, en la variable 2 toma de decisiones, así como sus dimensiones emocional, cognitiva y social no siguen una distribución normal debido su valor en la significancia es menor a 0,05. Cabe destacar que debido a que el tamaño de la muestra es mayor a 50 datos es que se usó la prueba *Kolmogorov-Smirnov*, para el desarrollo del análisis de la prueba de normalidad para las variables y dimensiones en cada caso.

4.5. Análisis de Correlación

La prueba estadística de Rho de Spearman indica que hay una conexión altamente significativa entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Esto se debe a que el nivel de importancia es 0,000 inferior a 0,05. En consecuencia, se aprueba la hipótesis general de la investigación, y también se observa una correlación entre las variables analizadas de 0,632, lo que implica una relación directa y positiva

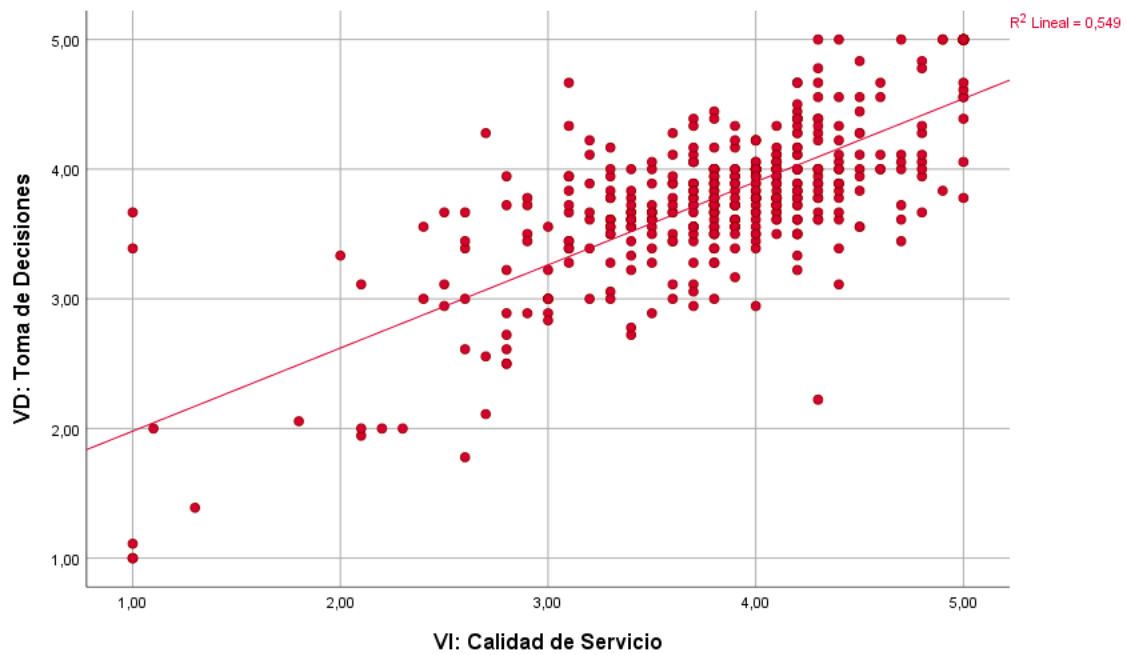
Tabla 37.

Correlación entre variables 1 y 2

			Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,632**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	452

Figura 7.

Diagrama de dispersión entre la calidad de servicio y la toma de decisiones



La prueba estadística de Rho de Spearman afirma que existe una relación altamente significativa entre la dimensión elementos tangibles y la variable dependiente toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el 2022, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación, asimismo, hay una correlación entre la dimensión y la variable analizadas de 0,301 que quiere decir una relación positiva directa.

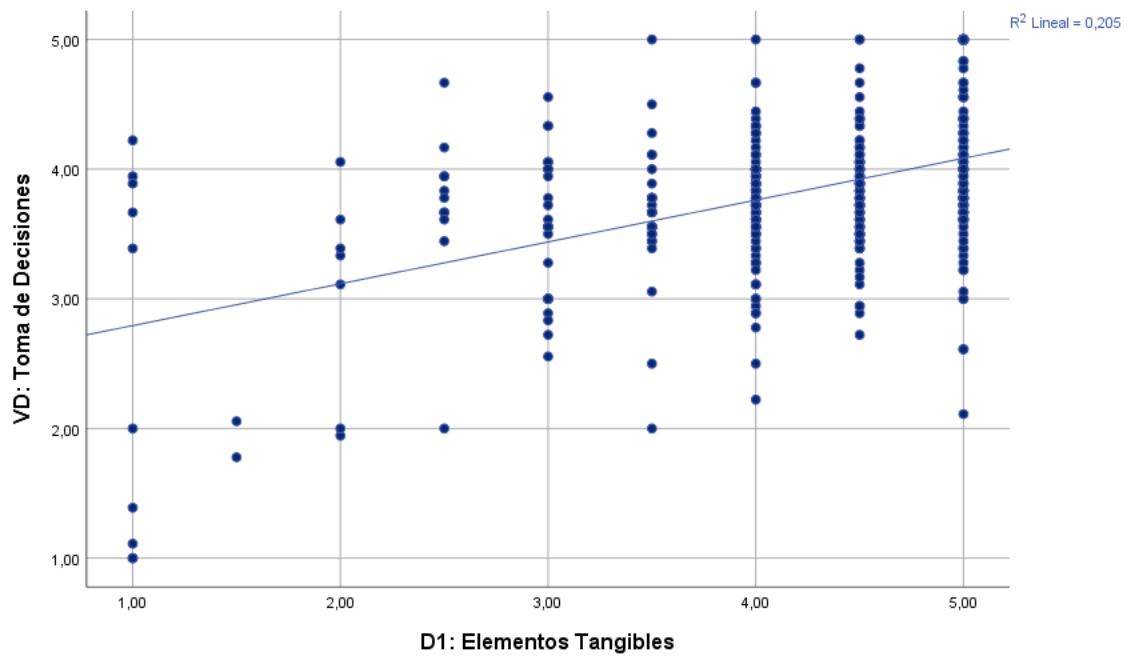
Tabla 38.

Correlación entre la dimensión y la variable 2

			Toma de Decisiones
Rho de	Elementos	Coefficiente de correlación	0,301**
Spearman	Tangibles	Sig. (bilateral)	0,000
			N
			452

Figura 8.

Diagrama de dispersión entre los elementos tangibles y la toma de decisiones



La prueba estadística de Rho de Spearman nos afirma que existe una relación altamente significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable 2 toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación, asimismo, hay una correlación entre la dimensión y la variable analizadas de 0,516 que quiere decir una relación positiva directa.

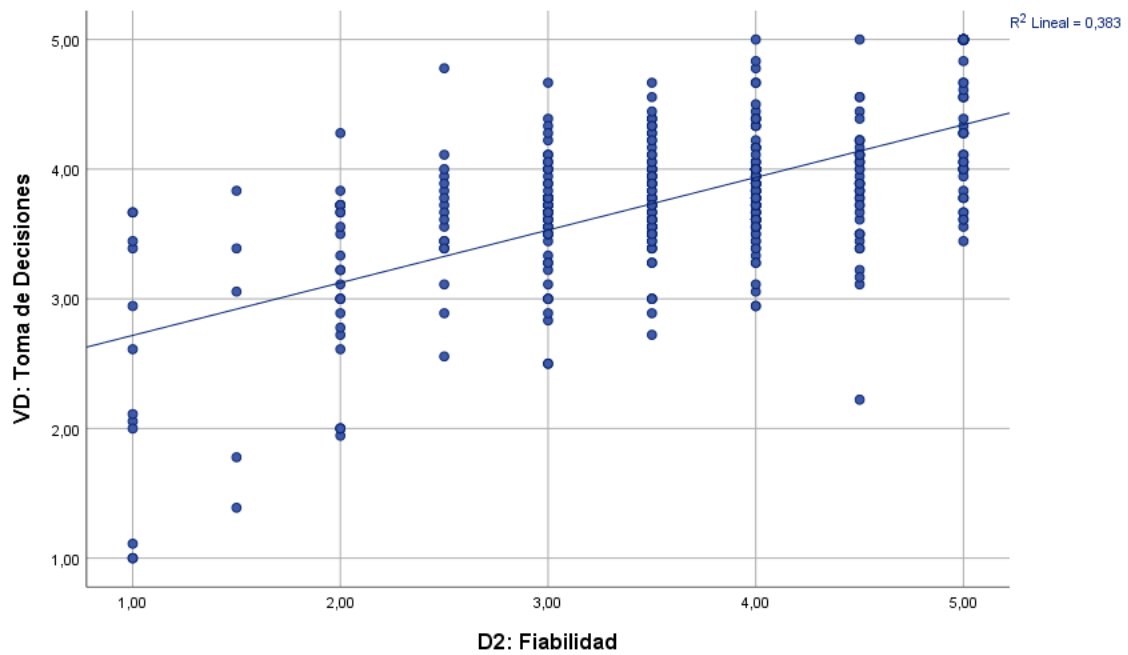
Tabla 39.

Correlación entre la dimensión y la variable 2

		Toma de Decisiones	
Rho de	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,516**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	452

Figura 9.

Diagrama de dispersión entre fiabilidad y la toma de decisiones



La prueba estadística de Rho de Spearman afirma que existe una relación altamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el primer semestre 2022, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis específica de investigación, asimismo hay una correlación entre la dimensión y la variable analizadas de 0,573 que quiere decir una relación positiva directa.

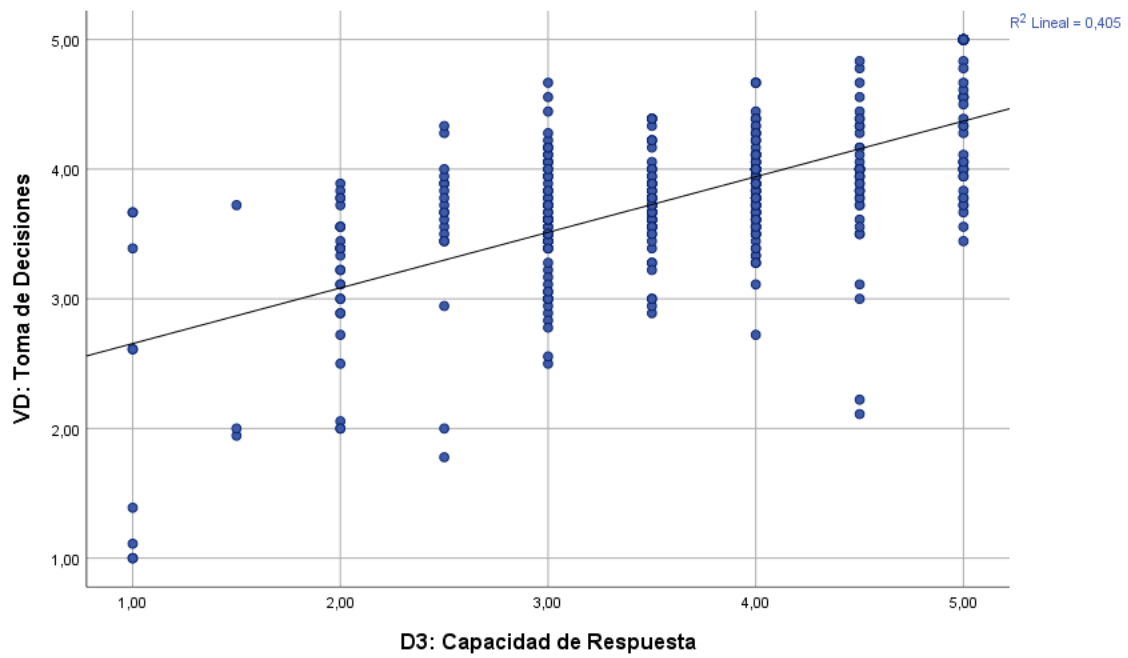
Tabla 40.

Correlación entre la dimensión y la variable 2

			Toma de Decisiones
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	0,573**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	452

Figura 10.

Diagrama de dispersión entre capacidad de respuesta y la toma de decisiones



La prueba estadística de Rho de Spearman nos afirma que existe una relación altamente significativa entre la dimensión seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el primer semestre 2022, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación, asimismo, hay una correlación entre la dimensión y la variable analizadas de 0,591 lo que representa una relación positiva directa.

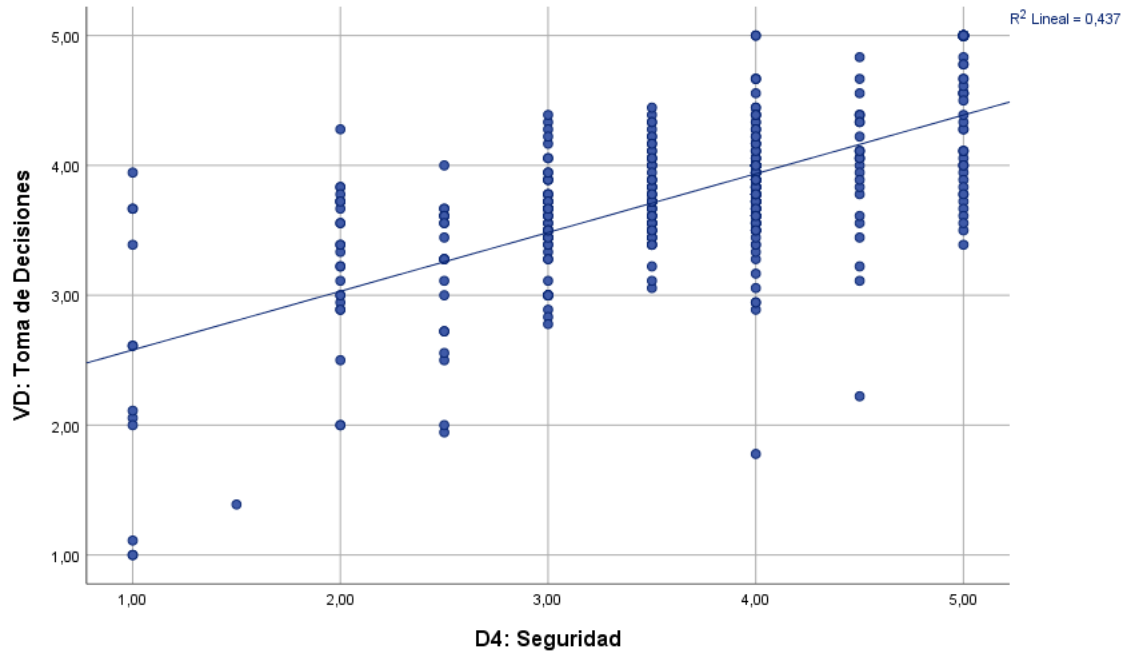
Tabla 41.

Correlación entre la dimensión y la variable 2

		Toma de Decisiones	
Rho de	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,591**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	452

Figura 11.

Diagrama de dispersión entre seguridad y la toma de decisiones



La prueba estadística de Rho de Spearman afirma que existe una relación altamente significativa entre la dimensión empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022, ya que el nivel de significancia es 0,000 que es menor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de investigación, asimismo, hay una correlación entre la dimensión y la variable analizadas de 0,459 que quiere decir una relación positiva directa.

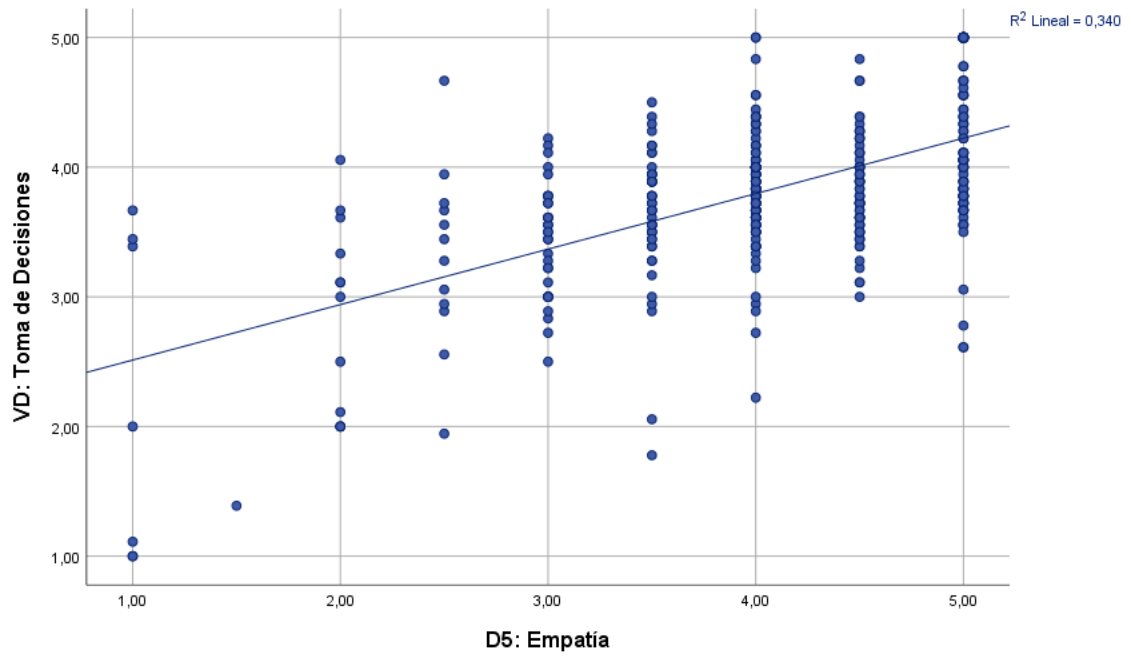
Tabla 42.

Correlación entre la dimensión y la variable 2

		Toma de Decisiones	
Rho de	Empatía	Coefficiente de correlación	0,459**
Spearman		Sig. (bilateral)	0,000
		N	452

Figura 12.

Diagrama de dispersión entre empatía y la toma de decisiones



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Tabla 43.

Hipótesis General

Sustento teórico	Apreciación crítica
Estos resultados coinciden con Cancino et al (2020) sobre la calidad de servicio en la Línea 1 del Metro en la ciudad de Lima Metropolitana, se encontró una relación positiva entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Este resultado respalda la idea de que una buena calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios, lo cual puede llevar a una toma de decisiones más favorable por parte de los usuarios. Asimismo, en los resultados de la investigación de Chávez (2020) sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ruta del tren	La discusión del trabajo de investigación se centra en analizar la relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. En ese sentido, la hipótesis general plantea que existe una relación significativa entre estas dos variables, y los resultados obtenidos respaldan dicha afirmación. Es por ello que la prueba estadística de Rho de Spearman utilizada en el análisis de correlación arrojó un nivel de significancia de 0,000 que es menor que el umbral de significancia establecido (0,05). Esto indica que la relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones es altamente significativa, lo que respalda la hipótesis general planteada en el trabajo de investigación. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,632**, lo cual indica una relación positiva directa entre ambas variables. Esto significa que a medida que aumenta la calidad de servicio percibida por los usuarios, también aumenta su disposición y capacidad para tomar decisiones relacionadas con el uso de la

Lima-Huancayo-Lima, se concluyó que la calidad del servicio es un factor importante para generar satisfacción en los usuarios. Este hallazgo también es relevante, ya que la satisfacción de los usuarios puede influir en su disposición para tomar decisiones positivas en relación al servicio utilizado. Por lo tanto, a partir de estos autores podemos inferir que brindar un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios y fomentar la toma de decisiones positivas en relación al servicio ofrecido. Por lo tanto, bajo esa premisa podemos afirmar que si existe una relación muy significativa entre la calidad de servicio en la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Línea 1 del tren eléctrico. Por lo tanto, los usuarios que experimentan un mayor nivel de satisfacción y confianza en el servicio brindado por el tren eléctrico son más propensos a tomar decisiones informadas y positivas, como utilizar con mayor frecuencia este medio de transporte.

Estos resultados son consistentes con los antecedentes presentados en el trabajo de investigación, dónde en diferentes contextos y empresas de transporte, se ha encontrado que la calidad de servicio influye en la toma de decisiones de los usuarios, ya sea en la elección de un proveedor de transporte, la frecuencia de uso o la satisfacción general. Los estudios previos han destacado la importancia de brindar un servicio de calidad para generar una experiencia positiva en los usuarios y promover una mayor participación y fidelidad hacia la empresa de transporte.

En conclusión, los hallazgos de este estudio respaldan la hipótesis general de investigación y brindan evidencia de una relación significativa entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Los resultados destacan la importancia de enfocarse en mejorar la calidad de servicio ofrecida por el tren eléctrico, ya que esto puede influir positivamente en las decisiones de los usuarios y fomentar una mayor satisfacción y participación en el uso de este tipo de transporte.

Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Tabla 44.

Hipótesis específica 1

Sustento teórico	Apreciación crítica
<p>Estos hallazgos concuerdan con el estudio realizado por Cancino et al. (2020) sobre la calidad de servicio en el Metro de Lima, ya que se encontraron correlaciones positivas entre las dimensiones del servicio y la percepción de calidad por parte de los usuarios. En este caso, la tangibilidad estaría relacionada con los aspectos físicos y visibles del servicio, como la apariencia de las estaciones, los trenes y la infraestructura en general. En ese sentido los resultados obtenidos en dicho estudio respaldan la importancia de los elementos tangibles en la calidad del servicio y su influencia en la toma de decisiones de los usuarios. Además, el estudio realizado por Valer & Álvarez (2016)</p>	<p>La discusión del trabajo de investigación se centra en analizar la relación entre la tangibilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. La hipótesis específica plantea que existe una relación significativa entre estas dos variables, y los resultados obtenidos respaldan dicha afirmación.</p> <p>En el estudio, se utilizó una prueba estadística de Rho de Spearman para el análisis de correlación donde arrojó un nivel de significancia de 0,000, que es menor que el umbral de significancia establecido (0,05). Esto indica que la relación entre la tangibilidad y la toma de decisiones de los usuarios es altamente significativa, lo que respalda la hipótesis específica planteada en el trabajo de investigación. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,301 **, lo cual indica una relación positiva directa entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que aumenta la percepción de tangibilidad por parte de los usuarios, también se incrementa su disposición y capacidad para tomar decisiones relacionadas con el uso de la Línea 1 del tren eléctrico.</p> <p>Estos resultados son consistentes con las investigaciones anteriores mencionadas en otros contextos y sectores,</p>

sobre la infraestructura y donde se ha evidenciado que la tangibilidad de un servicio calidad de servicio del tren influye en las decisiones de los usuarios. Cabe destacar que local de Perú Rail también en el marco analizado la tangibilidad se refiere a la respalda los resultados percepción de los usuarios sobre la presencia física y encontrados en la concreta de los elementos del servicio, como la apariencia investigación. En ese de las instalaciones, la calidad de los materiales utilizados estudio, se concluyó que una y la disponibilidad de recursos visibles. Asimismo, que en adecuada infraestructura los estudios previos han demostrado que una mayor contribuye tangibilidad puede generar confianza y satisfacción en los usuarios, lo que, a su vez, puede influir positivamente en significativamente al nivel sus decisiones relacionadas con el uso del servicio. de calidad del servicio. La tangibilidad estaría relacionada con los En conclusión, los hallazgos del estudio respaldan la elementos físicos y hipótesis específica planteada y proporcionan suficiente estructurales del servicio evidencia de una relación significativa entre la tangibilidad ferroviario, como las y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del estaciones, los vagones y las tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Estos instalaciones, en general. resultados resaltan la importancia de mejorar la tangibilidad del servicio ofrecido por el tren eléctrico, ya Estos elementos tangibles que esto puede influir positivamente en las decisiones de influyen en la percepción de los usuarios y promover una mayor participación, así como calidad y en la toma de satisfacción en el uso de este tipo de transporte, ya que decisiones de los usuarios. cuando los usuarios experimentan un entorno limpio, cómodo y bien mantenido dentro del transporte, es más Por consiguiente, se afirma probable que se sientan satisfechos con el servicio y tengan que si existe una relación una experiencia positiva, en general, de ahí que estos se significativa entre la sientan atraídos por la calidad y el nivel de comodidad tangibilidad y la toma de ofrecidos. decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Tabla 45.

Hipótesis específica 2

Sustento teórico	Apreciación crítica
<p>Según los resultados obtenidos por Gutiérrez y Barrantica (2020) en su investigación sobre la toma de decisiones en la empresa TENARIS, se encontró que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Esto implica que cuando los usuarios perciben que la empresa es confiable y cumple con sus promesas, se sienten más seguros al tomar decisiones relacionadas con el uso de los servicios ofrecidos.</p> <p>Además, Vera (2021) en su tesis sobre la planificación estratégica y toma de decisiones gerenciales de la compañía "RAPIDOTAXI", concluyó que la planificación estratégica es una herramienta importante</p>	<p>La discusión del trabajo de investigación se enfoca en analizar la relación entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. La hipótesis específica plantea que existe una relación significativa entre estas dos variables, y los resultados obtenidos respaldan dicha afirmación.</p> <p>La prueba estadística de Rho de Spearman utilizada en el análisis de correlación arrojó un nivel de significancia de 0,000, que es menor que el umbral de significancia establecido (0,05). Esto indica que la relación entre la fiabilidad y la toma de decisiones es altamente significativa, respaldando así la hipótesis específica planteada en el trabajo de investigación.</p> <p>Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,516**, lo cual indica una relación positiva directa entre ambas variables. Esto implica que a medida que aumenta la percepción de fiabilidad del servicio por parte de los usuarios, también se incrementa su disposición y capacidad para tomar decisiones relacionadas con el uso de la Línea 1 del tren eléctrico. En otras palabras, los usuarios que perciben un mayor nivel de fiabilidad en el servicio brindado por el tren eléctrico son más propensos a tomar</p>

para la toma de decisiones gerenciales. En este sentido, si los usuarios perciben que el servicio de transporte del tren eléctrico de Lima Metropolitana es confiable y cumple con sus expectativas, es más probable que confíen en él y tomen decisiones basadas en esa confiabilidad. Estos hallazgos coinciden con los resultados de la investigación, ya que los estudios anteriores avalan la idea de que la fiabilidad influye en la toma de decisiones de los usuarios, más cuando estos perciben que el servicio es confiable y cumple con sus expectativas, por tanto, se sienten más seguros y confían en tomar decisiones basadas en ese servicio. Por consiguiente, podemos afirmar que si existe una relación significativa entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

decisiones informadas y positivas, como utilizar este medio de transporte de manera frecuente y confiar en él.

Estos resultados se evidencian de manera consistentes con los estudios previos en la investigación sobre la relación entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios para el uso de un determinado transporte. Además, estas investigaciones encontraron que los usuarios que perciben un alto nivel de fiabilidad en el servicio tienden a tomar decisiones más favorables hacia el uso continuo del transporte.

En conclusión, los hallazgos de este estudio respaldan la hipótesis específica planteada y brindan evidencia de una relación significativa entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Estos resultados enfatizan la importancia de la confianza ya que es un factor crucial en la elección del transporte, ya que los usuarios buscan opciones de transporte en las cuales puedan confiar para llegar a sus destinos de manera eficiente y segura. Si los usuarios perciben que el servicio de la Línea 1 del tren eléctrico es confiable, es más probable que lo elijan como su medio de transporte preferido y lo utilicen con mayor frecuencia. Además, la confianza en el servicio también puede fomentar una mayor participación de los usuarios, ya que cuando estos confían en la fiabilidad del servicio, están más dispuestos a planificar sus viajes en función de él y a integrarlo en su rutina diaria. Esto puede conducir a un aumento en la demanda de este tipo de transporte, por ende, a una mayor utilización de la Línea 1 del tren eléctrico.

Hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Tabla 46.

Hipótesis específica 3

Sustento teórico	Apreciación crítica
<p>De acuerdo con los resultados de la investigación realizada por Cancino et al. (2020), titulada "Calidad de Servicio de la Línea 1 del Metro en la ciudad de Lima Metropolitana", se encontró que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y las expectativas y percepciones de los usuarios. En su estudio, utilizaron el modelo SERVQUAL, el cual incluye la dimensión de capacidad de respuesta. Estos hallazgos respaldan la idea de que una mayor capacidad de respuesta por parte de la organización se relaciona con una mayor satisfacción de los usuarios. Por otro lado, en el estudio realizado por Chávez (2020)</p>	<p>La discusión del trabajo de investigación se centra en analizar la relación entre la capacidad de respuesta y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. La hipótesis específica plantea que existe una relación significativa entre estas dos variables, y los resultados obtenidos respaldan dicha afirmación.</p> <p>La prueba estadística de Rho de Spearman utilizada en el análisis de correlación arrojó un nivel de significancia de 0,000 que es menor que el umbral de significancia establecido (0,05). Esto indica que la relación entre la capacidad de respuesta y la toma de decisiones es altamente significativa, respaldando así la hipótesis específica planteada en el trabajo de investigación.</p> <p>Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,573**, lo cual indica una relación positiva directa entre ambas variables. Esto implica que a medida que aumenta la percepción de capacidad de respuesta por parte de los usuarios, también se incrementa su disposición y habilidad para tomar decisiones relacionadas con el uso de la Línea 1 del tren eléctrico. En otras palabras, los usuarios que perciben un mayor nivel de capacidad de respuesta en el servicio brindado por el tren eléctrico son más propensos a</p>

sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ruta del tren Lima-Huancayo-Lima, también respalda la hipótesis planteada. En su investigación, Chávez encontró que la calidad del servicio repercute en la satisfacción del usuario. Si la organización muestra una respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de los usuarios, esto influye positivamente en su satisfacción y en su toma de decisiones para seguir utilizando el servicio. Estos autores concuerdan con la idea planteada en tu hipótesis específica de investigación, donde si existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

tomar decisiones informadas y positivas, como utilizar este medio de transporte con mayor frecuencia y confiar en él. Estos resultados son consistentes con investigaciones previas en el ámbito del transporte, donde se ha encontrado que la capacidad de respuesta de los proveedores de servicios influye en la toma de decisiones de los usuarios, ya que se evidencia que los usuarios que perciben una mayor capacidad de respuesta por parte de los proveedores de transporte están más inclinados a tomar decisiones favorables hacia el uso continuo del servicio.

En conclusión, los hallazgos de este estudio respaldan la hipótesis específica planteada y brindan evidencia de una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Estos resultados resaltan la importancia de brindar una capacidad de respuesta adecuada por parte del servicio de tren eléctrico, ya que esto puede influir positivamente en las decisiones de los usuarios y fomentar una mayor satisfacción y participación en el uso de este tipo de transporte. Asimismo, de que a través de la investigación se respalda la idea de que los usuarios valoran y responden de manera positiva cuando perciben que el servicio de tren eléctrico tiene la capacidad de atender sus necesidades, preguntas o problemas de manera eficiente y oportuna.

Hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Tabla 47.

Hipótesis específica 4

Sustento teórico	Apreciación crítica
<p>Estos resultados coinciden con en primer lugar, citando a Chávez (2020), en su estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ruta del tren Lima-Huancayo-Lima, se encontró que la calidad del servicio, incluyendo aspectos relacionados con la seguridad, tiene una influencia directa en la satisfacción de los usuarios. Esto sugiere que cuando los usuarios perciben un nivel adecuado de seguridad en el servicio de transporte, es más probable que estén satisfechos y tomen decisiones favorables hacia el uso continuo del mismo.</p> <p>Por otro lado, Valer & Álvarez (2016) en su investigación sobre la</p>	<p>La discusión de los hallazgos de tu trabajo de investigación, que analiza la relación entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022, respalda la hipótesis específica planteada. Los resultados obtenidos indican una relación significativa entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios.</p> <p>El análisis estadístico realizado utilizando la prueba de correlación de Rho de Spearman reveló un nivel de significancia de 0,000, que es menor que el umbral establecido (0,05). Esto indica que existe una relación altamente significativa entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios, respaldando la hipótesis específica formulada en tu investigación.</p> <p>Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,591**, lo cual sugiere una relación positiva directa entre la seguridad percibida por los usuarios y su capacidad para tomar decisiones relacionadas con el uso de la Línea 1 del tren eléctrico. Esto implica que a medida que los usuarios perciben un mayor nivel de seguridad en el servicio de transporte, están más dispuestos a tomar decisiones informadas y positivas, como utilizar la Línea 1 con mayor frecuencia.</p>

infraestructura y calidad de servicio del tren local de Perú Rail, se encontró que la percepción de los pasajeros sobre la seguridad influye en el nivel de calidad del servicio. Si los usuarios perciben un nivel deficiente de seguridad, esto puede generar incomodidad y afectar negativamente su experiencia y confianza en el servicio de transporte.

Estos autores concuerdan con la importancia de mantener y mejorar la seguridad percibida por los usuarios, lo cual puede contribuir a la fidelización y preferencia hacia el uso del servicio de transporte. Ahora bien, bajo ese argumento se puede afirmar la hipótesis específica de investigación, de que si existe una relación significativa entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Estos resultados son consistentes con investigaciones previas en el ámbito de la seguridad en el transporte, donde se ha encontrado que la percepción de riesgo es un factor importante en la toma de decisiones de los usuarios del transporte. Si los usuarios perciben un alto nivel de riesgo al utilizar la Línea 1 del tren eléctrico debido a problemas de seguridad, es probable que opten por buscar alternativas de transporte más seguras o reduzcan su uso del tren eléctrico. En este sentido, los hallazgos del estudio que respaldan una relación significativa entre la seguridad y la toma de decisiones podrían explicarse por la influencia de la percepción de riesgo en las decisiones de los usuarios.

En conclusión, los hallazgos de este estudio respaldan la hipótesis específica planteada y brindan evidencia de una relación significativa entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Estos resultados resaltan la importancia de implementar medidas de seguridad adecuadas para minimizar riesgos por parte del servicio de tren eléctrico, ya que esto puede influir positivamente en las decisiones de los usuarios y fomentar una mayor satisfacción y participación en el uso de este tipo de transporte. Asimismo, a través de la investigación se respalda la idea de que los usuarios valoran y responden de manera positiva cuando perciben que el servicio de tren eléctrico les proporciona seguridad y la tranquilidad de poder viajar sin preocupaciones, ya que estos mismos se sentirán más cómodos y confiados al usar el servicio de transporte en su día a día.

Hipótesis específica 5: Existe una relación significativa entre la empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

Tabla 48.

Hipótesis específica 5

Sustento teórico	Apreciación crítica
<p>Estos resultados coinciden con la investigación de Cancino et al. (2020) sobre la calidad de servicio de la Línea 1 del Metro en Lima Metropolitana, debido a que se encontró que la empatía mostró una correlación positiva significativa con la calidad del servicio. Esto indica que los usuarios valoran la capacidad del personal de servicio para comprender y responder a sus necesidades, lo cual influye en su satisfacción general.</p> <p>Además, en la investigación de Chávez (2020) sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ruta del tren Lima-Huancayo-Lima, se identificó una relación directa entre la calidad del</p>	<p>La discusión del trabajo de investigación se centra en analizar la relación entre la empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. La hipótesis específica plantea que existe una relación significativa entre estas dos variables, y los resultados obtenidos respaldan dicha afirmación.</p> <p>Es por ello que la prueba estadística de Rho de Spearman utilizada en el análisis de correlación arrojó un nivel de significancia de 0,000 que es menor que el umbral de significancia establecido (0,05). Esto indica que la relación entre la empatía percibida por los usuarios y su toma de decisiones relacionadas con el uso de la Línea 1 del tren eléctrico es altamente significativa. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,459**, lo cual indica una relación positiva directa entre ambas variables.</p> <p>Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica planteada, ya que indican que a medida que aumenta la empatía percibida por los usuarios hacia el servicio de la Línea 1 del tren eléctrico, también se incrementa su disposición y capacidad para tomar decisiones relacionadas con su uso. En este sentido, la empatía se refiere a la capacidad de comprender y responder a las necesidades y expectativas</p>

servicio y la satisfacción del usuario. Esto implica que cuando los usuarios perciben una mayor empatía en el servicio proporcionado, tienen una mayor satisfacción y están más dispuestos a tomar decisiones positivas en relación con el servicio. En ese marco estos autores sugieren que las empresas de transporte, deben prestar especial atención a la empatía en la interacción con los usuarios. El personal debe ser capaz de comprender y responder adecuadamente a las necesidades y preocupaciones de los usuarios, lo que puede aumentar su satisfacción, a su vez, influir en su toma de decisiones. Por lo tanto, en base a lo anterior podemos inferir que si existe una relación significativa entre la empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.

de los usuarios, brindando un trato amable, atento y considerado. Cuando los usuarios perciben que el personal y el sistema de transporte son empáticos, es más probable que se sientan valorados y se genere una mayor conexión emocional.

Este resultado es coherente con investigaciones previas que han demostrado que la empatía juega un papel fundamental en la toma de decisiones de los usuarios en diferentes contextos de servicio. Los estudios anteriores han destacado que la empatía no solo influye en la satisfacción de los usuarios, sino también en su lealtad y participación continua en el uso del servicio. La empatía crea una experiencia positiva y fortalece la relación entre los usuarios y el sistema de transporte.

En conclusión, los resultados de este estudio brindan evidencia de una relación significativa entre la empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Estos hallazgos respaldan la importancia de fomentar la empatía en el servicio de transporte público, ya que puede influir positivamente en las decisiones de los usuarios y promover una mayor satisfacción, participación y fidelidad hacia la Línea 1 del tren eléctrico.

CONCLUSIONES

- En primer lugar, se puede concluir que la calidad de servicio influye de manera significativa y positivamente en la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Los resultados de la encuesta realizada muestra que de los usuarios encuestados de la Línea 1 del tren eléctrico reconocen la importancia de aspectos como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Asimismo, los antecedentes nacionales e internacionales respaldan esta premisa, ya que varios estudios han identificado la importancia de la calidad del servicio a través de la implementación de estrategias efectivas para generar satisfacción en los usuarios, pues esto contribuye a tomar mejores decisiones al momento de adquirir el servicio frente a otras opciones garantizando la atención brindada, la confianza y la credibilidad, dónde la calidad del servicio puede ser el factor diferenciador que incline la balanza a favor del tren eléctrico frente a otros medios de transporte.
- En segundo lugar, se puede concluir que la tangibilidad tiene un impacto positivo en la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Los resultados obtenidos respaldan que los usuarios valoran la apariencia física en las instalaciones del tren eléctrico, en ese marco se incluye la limpieza, el estado de los vagones, la comodidad de los asientos y la calidad general de la infraestructura, sin dejar de lado la correcta uniformidad del personal, ya que esto aporta en transmitir una imagen de profesionalismo, facilitar la identificación del personal mismo y fomentar un sentido de cohesión y compromiso por la empresa operadora del tren eléctrico. En ese sentido, una buena tangibilidad crea una impresión positiva, aumenta la confianza y contribuye

a la satisfacción de los usuarios al tomar decisiones sobre el uso del servicio del tren eléctrico.

- En tercer lugar, se puede concluir que la fiabilidad juega un papel crucial en la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Los resultados respaldan esta conclusión, ya que se ha identificado la importancia de contar con un servicio confiable y preciso. Los usuarios desean que el servicio de tren eléctrico sea consistente y confiable. Además, es vital considerar la puntualidad en los horarios, la frecuencia adecuada de los trenes y minimizar los retrasos o cancelaciones. Estos aspectos clave influyen en las decisiones de los usuarios respecto al servicio.

- En cuarto lugar, se puede concluir que la capacidad de respuesta influye positivamente en la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Los resultados obtenidos destacan la importancia para la toma de decisiones de los usuarios, ya que estos valoran que sus necesidades y solicitudes sean atendidas de manera eficiente y efectiva, esto incluye la capacidad que tienen los colaboradores del tren eléctrico para resolver problemas y proporcionar asistencia cuando sea necesario, dónde una respuesta rápida y efectiva ante situaciones imprevistas o quejas de los usuarios es fundamental para mantener su satisfacción cómo factor decisivo en la elección de utilizar el tren eléctrico.

- En quinto lugar, se puede concluir que la seguridad influye positivamente en la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima

Metropolitana en el 2022. Los resultados evidencian que la seguridad es una preocupación primordial para los usuarios del tren eléctrico. En ese contexto, ellos esperan que el servicio cumpla con los estándares de seguridad en términos de infraestructura, protocolos de operación y prevención de incidentes, ya que un enfoque sólido en la seguridad genera confianza y promueve la elección del tren eléctrico como medio de transporte seguro.

Finalmente, en sexto lugar, se puede concluir que la empatía influye positivamente en la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022. Los resultados permiten afirmar que los usuarios aprecian la atención y el trato amable por parte del personal del tren eléctrico, ya que la empatía implica comprender y responder a las necesidades individuales de los usuarios, brindando información clara y precisa, así como una atención personalizada. Por ende, la empatía contribuye a una experiencia positiva y a la fidelización de los usuarios.

En resumen, la calidad del servicio es crucial en la toma de decisiones de los usuarios que utilizan el tren eléctrico de la Línea 1 en Lima Metropolitana. Una calidad de servicio óptima garantiza la satisfacción de los usuarios, genera confianza y credibilidad, promueve la fidelidad de los usuarios y aumenta la competitividad frente a otros medios de transporte durante el periodo analizado.

RECOMENDACIONES

En relación con las recomendaciones generales, se sugiere establecer un sistema de retroalimentación efectivo. Esto implicaría implementar un sistema formal de recolección de opiniones y sugerencias por parte de los usuarios, con el objetivo de mejorar la atención y la difusión de información por parte de la empresa operadora del tren eléctrico, estableciendo canales de comunicación eficientes. Para ello, se pueden llevar a cabo encuestas periódicas, disponer de buzones de sugerencias en las estaciones e incluso crear una sección en el sitio web del tren eléctrico donde los usuarios puedan expresar sus comentarios y ser escuchados con relación a aspectos relevantes de la calidad del servicio. Además, se puede aprovechar el uso de aplicaciones móviles, redes sociales y paneles informativos digitales para facilitar la comunicación y difusión de información actualizada en tiempo real sobre los horarios de atención, cambios en el servicio, eventos especiales y otros datos relevantes para los usuarios.

En relación con la tangibilidad, es fundamental implementar medidas que mejoren la calidad de las instalaciones del tren eléctrico. Para ello, se recomienda realizar inspecciones periódicas de las instalaciones, asegurando que cumplan con los estándares de limpieza, comodidad y estado general. Esto abarca la revisión de los vagones, asientos, paneles informativos, baños y áreas comunes. Además, es necesario establecer un sistema de mantenimiento preventivo para prevenir fallas y garantizar que los elementos físicos del tren eléctrico se encuentren en óptimas condiciones. Esto implica llevar a cabo revisiones periódicas de los equipos, realizar reparaciones necesarias y reemplazar elementos desgastados. Por último, se sugiere mejorar la señalización y la información visual en las estaciones y en los vagones, asegurando que sean claras y visibles para los usuarios. Esto incluye indicaciones de direcciones, mapas del sistema, horarios y normas

de comportamiento. Asimismo, se recomienda mejorar la calidad y visibilidad de la información visual en los paneles informativos y pantallas del tren eléctrico.

En cuanto a la fiabilidad, se sugiere implementar acciones que mejoren la confiabilidad del servicio del tren eléctrico. En primer lugar, es crucial optimizar la puntualidad y la frecuencia del servicio, cumpliendo rigurosamente con los horarios establecidos y garantizando una frecuencia adecuada de los trenes. Esto implica minimizar los retrasos y cancelaciones, así como realizar ajustes en los horarios según la demanda de los usuarios. Además, se recomienda establecer protocolos de contingencia para hacer frente a situaciones imprevistas, como averías o eventos especiales. Estos protocolos deben ser claros y eficientes, permitiendo minimizar las interrupciones en el servicio y brindar una comunicación oportuna a los usuarios, así como ofrecer alternativas de transporte en caso necesario. Por último, se sugiere realizar encuestas periódicas de satisfacción para obtener retroalimentación directa de los usuarios. Esto permitirá identificar áreas de mejora y evaluar la percepción de la fiabilidad del servicio por parte de los usuarios.

En relación con la capacidad de respuesta, se sugiere implementar medidas que fortalezcan la capacidad de los colaboradores para atender de manera eficiente las necesidades de los usuarios. En primer lugar, es importante brindar una sólida capacitación al personal en atención al cliente, proporcionándoles las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer respuestas rápidas y efectivas. Esto implica entrenamiento en resolución de problemas, manejo de quejas y habilidades de comunicación. Asimismo, se recomienda establecer canales de comunicación ágiles que permitan a los usuarios realizar consultas, presentar quejas o solicitar información de manera rápida y sencilla. Esto puede incluir la habilitación de líneas telefónicas de

atención al cliente, correos electrónicos de contacto y plataformas en línea para recibir y responder consultas. Por último, se sugiere establecer indicadores de tiempo de respuesta para medir y monitorear el desempeño del personal en la atención a los usuarios. Estos indicadores permitirán identificar áreas de mejora y garantizar una respuesta oportuna y efectiva a las necesidades de los usuarios.

En cuanto a la seguridad, se sugiere implementar acciones que mejoren tanto la infraestructura como la capacitación del personal. En primer lugar, es necesario mejorar la infraestructura de seguridad realizando evaluaciones periódicas en las estaciones y los trenes para identificar posibles áreas de mejora. Esto puede implicar la instalación de sistemas de vigilancia avanzados, una mejor iluminación y la implementación de barreras físicas para prevenir accidentes. Además, es esencial brindar capacitación regular al personal del tren eléctrico en medidas de seguridad, incluyendo la respuesta ante situaciones de emergencia, la aplicación de protocolos de seguridad y la atención a posibles incidentes. Por último, se recomienda llevar a cabo campañas de concientización y educación dirigidas a los usuarios, destacando la importancia de seguir las normas de seguridad, reportar comportamientos sospechosos y utilizar los elementos de seguridad disponibles en el tren eléctrico. Estas medidas contribuirán a promover un entorno seguro y confiable para los usuarios del servicio.

Finalmente, en cuanto a la empatía, se recomienda implementar acciones que promuevan una cultura de servicio al cliente y fortalezcan las habilidades de comunicación del personal. En primer lugar, es necesario fomentar entre el personal del tren eléctrico una actitud de servicio y empatía hacia los usuarios, valorando la importancia de brindar una atención amable, comprensiva y personalizada en todo momento. Además, se sugiere

establecer programas de reconocimiento y recompensas para aquellos colaboradores que demuestren un excelente trato hacia los usuarios y muestren empatía en su labor diaria. Estos programas incentivarán una cultura de servicio positiva y motivarán al personal a mantener un trato amable y atento. Asimismo, se recomienda brindar capacitaciones específicas en habilidades de comunicación efectiva y empatía, para que el personal del tren eléctrico desarrolle las competencias necesarias para comprender y responder adecuadamente a las necesidades individuales de los usuarios. Estas acciones contribuirán a generar una experiencia positiva y a fidelizar a los usuarios del servicio.

Asimismo, estas recomendaciones se basan en los resultados obtenidos en la investigación y buscan mejorar la calidad de servicio y la experiencia de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana. Implementar estas recomendaciones contribuirá a fortalecer la relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios, generando mayor satisfacción, confianza y fidelidad hacia el tren eléctrico como medio de transporte.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Álvarez Valdez, G., & Ramos Paredes, G. (2021). *Las Habilidades Gerenciales y el potencial exportador en las empresas exportadoras de carmín de cochinilla, 2021*. Universidad Tecnológica del Perú; Facultad de Administración y Negocios Internacionales. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5448/G.Alvarez_G.Ramos_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, J. (2010). Las dimensiones emocional, cognitiva y social de la toma de decisiones. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/672416/Tjaj1de1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Cancino, M., Matzunaga, D., Soto, R., & Zevallos, D. (2020). *Calidad de Servicio de la Línea 1 del Metro en la ciudad de Lima Metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17827/Calidad%20de%20Servicio%20de%20la%20L%C3%ADnea%201%20del%20Metro-CANCINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepal. (2020). *Conectividad, transporte y comercio en la era de la pandemia*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/proyectos/conectividad-transporte-comercio-la-era-la-pandemia>
- Chávez, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la ruta del tren Lima-Huancayo-Lima, 2019*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7021/CHAVEZ_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chero , M., & Ramos, K. (2022). *RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA LINEA 1 DEL METRO DE LIMA*

- EN EL PERIODO DEL 2020*. LIMA: UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11417/chero_mm-ramos_ekj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conexiónesan. (2016). El proceso de la toma de decisiones en la organización. *Conexiónesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-proceso-de-la-toma-de-decisiones-en-la-organizacion>
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. España: Díaz de santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Expansión Política. (2020). Estos son los problemas que obligan a suspender la Línea 1 del Metro de CDMX. Obtenido de <https://politica.expansion.mx/cdmx/2022/06/28/problemas-linea-1-metro-cdmx>
- Fontálvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios*. España: Universidad de Malaga. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiBvqfpu7_uAhWjH7kGHVytBe44KBD0ATAAegQIBhAC#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Frohmann, A., Mulder, N., Olmos, X., & Urmeneta, R. (2016). *Internacionalización de las pymes: innovación para exportar*. CEPAL. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11362/40737>
- Gobierno del Perú. (2022). *MTC: Trenes de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao incrementarán su aforo al 100 % desde el 04 de abril*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/atu/noticias/597307-mtc-trenes-de-la-linea-1-del-metro-de-lima-y-callao-incrementaran-su-aforo-al-100-desde-el-04-de-abril>

- Gutiérrez, D., & Barrandica, D. (2020). *Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – departamento de Bolívar*. Barranquilla: Universidad de la Costa. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7138/TOMA%20DE%20DECISIONES%20EN%20LA%20EMPRESA%20TENARIS%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CARTAGENA%20DE%20INDIAS%20-%20DEPARTAMENTO%20DE%20BOLIVAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harvard Business School . (2007). *Toma de decisiones para conseguir mejores resultados*. Barcelona: Harvard Business School Publishing Corporation. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ab58g9_Z5CoC&printsec=frontcover&dq=toma+de+decisiones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones&f=false
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado el 03 de febrero de 2021
- IBM. (2012). *Spss*. Obtenido de <https://www.ibm.com/downloads/cas/A2WER97M>
- Kelly, K., & Gorin, J. (1999). *Las técnicas para la toma de decisiones en equipo*. Argentina: Granica Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=cTM8mm34AwYC&printsec=frontcover&dq=toma+de+decisiones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones&f=false
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing, 18th Global Edition*. Pearson. Obtenido de https://www.pearson.com/nl/en_NL/higher-education/subject-catalogue/marketing/Principles-of-Marketing-Kotler-Armstrong-18th-edition.html
- La República. (2022). Metro de Lima: reportan demoras y largas colas en el servicio de la Línea 1 del tren. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2022/06/21/metro-de-lima-reportan-demoras-y-largas-colas-en-el-servicio-de-la-linea-1-del-tren/>

- Línea 1 Metro de Lima. (2020). *Línea 1 Metro de Lima*. Obtenido de <https://www.lineauno.pe/>
- Malca, O., & Bolaños, J. (2017). *El efecto de la proactividad exportadora y la orientación a los mercados de exportación en el desempeño exportador: estudio exploratorio del sector confecciones peruano*. Universidad Alberto Hurtado, Santiago de Chile. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jean-Pierre-Bolanos/publication/331384593_The_effect_of_export_proactiveness_and_export_market_orientation_on_export_performance_an_exploratory_study_in_the_garments_industry_Conference_paper_in_Spanish/links/5f8b60eea
- Mendez, C. (2011). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Mexico: Limusa.
- Microsoft. (2021). *Excel*. Obtenido de <https://support.microsoft.com/es-es/office/calcular-varios-resultados-mediante-una-tabla-de-datos-e95e2487-6ca6-4413-ad12-77542a5ea50b>
- Ministerio de transporte y comunicaciones. (2020). *Protocolo sanitario sectorial para la prevención del Covid-19*. Lima: Ministerio de transporte y comunicaciones. Obtenido de https://www.sutran.gob.pe/wp-content/uploads/2020/05/RM_N__258-2020-MTC-01-Trabsporte-terrestre.pdf
- Palacios Duarte, P. D., & Saavedra García, M. L. (2016). *El Desempeño Exportador y la Innovación como una Estrategia de Crecimiento para la PYME en México*. México: Scielo. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-53462016000200021
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid: Esic Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&pg=PA91&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjh88S5ya3uAhX6IbkGHU0-DUc4FBD0ATADegQIAxAC#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Publicaciones Vértice . (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Spain: Vértice editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover>

&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española (RAE)*. Obtenido de <https://www.rae.es/>

Requejo, A., & Sánchez, O. (2019). *Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa La Casa del Tornillo de la ciudad de Chiclayo*. Lima - Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1780/1/TL_RequejoPaivaAnnie_SanchezPisfilOmar.pdf

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rodríguez, A. (2007). *Impacto de la cultura en los negocios internacionales, un énfasis en los negocios con México*. Universidad de Santiago de Compostela, México. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v2-n2/2\(2\)%20156-228.pdf](http://www.spentamexico.org/v2-n2/2(2)%20156-228.pdf)

Salinas, M., & Rodríguez, H. (2011). *Toma de decisiones*. Obtenido de https://nuestroscursos.net/pluginfile.php/4629/mod_resource/content/1/Competencia_Toma_de_Decisiones.pdf

Sobrero, F. (04 de 2009). *Análisis de Viabilidad: La cenicienta en los Proyectos de Inversión*. Obtenido de <http://www.asociacionag.org.ar/pdfcap/5/Sobrero,%20Francisco%20-%20ESTUDIOS%20DE%20VIABILIDAD%20LA%20CENICIENTA%20DE%20LOS%20PROYECTOS%20DE%20INVERSION.pdf>

Solano, A. (2003). *Toma de decisiones gerenciales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4835719>

Unicef. (s.f.). *¿Qué es la toma de decisiones?* Obtenido de <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-6-toma-de-decisiones>

- Universidad San Martín de Porres. (2008). *Código de ética*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <https://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf>
- Urmeneta, R. (2016). *Dinámica de las empresas exportadoras en América Latina*. CEPAL. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/40296/S1600377_es.pdf
- Valenzo Jimenez, M., Martinez Arroyo, J., & Ávila Carreón, F. (2015). *Competitividad en la cadena de suministro y la gestión de relaciones con los clientes en el sector exportador aguacatero*. México: CIMEXUS. Obtenido de <https://cimexus.umich.mx/index.php/cim1/article/view/206/170>
- Valer, Z., & Álvarez, M. (2016). *Infraestructura y calidad de servicio del tren local de Perú rail ruta Ollantaytambo – Machupicchu año 2015*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/453/Zenaida_Mareli_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Vera , M. (2021). *Planificación estratégica y toma de decisiones gerenciales de la compañía “RAPIDOTAXI”, Cantón Paján*. Jipijapa - Manabí - Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3182/1/PLANIFICACION%20Y%20TOMA%20DE%20DECISIONES%20GERENCIALES%20DE%20LA%20COMPANIA%20RAPIDOTAXI%20CANTON%20PAJAN.pdf>
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Universidad Nacional de Colombia*, 63-64.

ANEXOS

Anexo I: Matriz de Consistencia

Anexo II: Matriz de Operacionalización

Anexo III: Validación de Expertos

Anexo IV: Evidencia

ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 49.

Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS: **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL TREN ELÉCTRICO DE LIMA METROPOLITANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2022**

AUTOR(ES): **SUSAN SANTA CRUZ**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	Variable Independiente: Calidad de servicio	D1: Tangibilidad D2: Fiabilidad D3: Capacidad de respuesta D4: Seguridad D5: Empatía	Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Unidad de análisis: Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana
			Variable dependiente: Toma de decisiones	D1: Emocional D2: Cognitiva D3: Social	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cuál es la relación entre la tangibilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022?	Determinar la relación entre la tangibilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante en el 2022.	Existe una relación significativa entre la tangibilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	D1/ VI: Tangibilidad	I1: Instalaciones físicas	
			VD: Toma de decisiones	-	Cuestionario estructurado
¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022?	Determinar la relación entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante en el 2022.	Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	D2/VI: Fiabilidad	I1: Servicio fiable y preciso	Escala de Likert
			VD: Toma de decisiones	-	
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la toma de	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la toma de	Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta	D3/VI: Capacidad de respuesta	I1: Disposición de ayudar	

decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022?	decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	VD: Toma de decisiones	-
¿Cuál es la relación entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022?	Determinar la relación entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante en el 2022.	Existe una relación significativa entre la seguridad y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	D4/VI: Seguridad	I1: Confianza y conocimiento
¿Cuál es la relación entre la empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022?	Determinar la relación entre la empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	Existe una relación significativa entre la empatía y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana en el 2022.	D5/VI: Empatía	I1: Atención personalizada
			VD: Toma de decisiones	-

ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 50.

Matriz de operacionalización de la variable Independiente: Calidad de servicio

Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: Es la calidad percibida, es decir al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto.

Técnica / Instrumento: Encuesta /
Cuestionario

Unidad de Análisis: Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana

Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Elementos tangibles	I1: Instalaciones físicas	¿Considera importante que el personal de la Línea 1 brinde sus servicios correctamente uniformados? ¿Está de acuerdo con la infraestructura moderna que implementa el tren de la Línea 1?	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

D2: Fiabilidad	I1: Servicio fiable y preciso	¿Considera que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido, brindando comodidad y seguridad?	1: Totalmente en desacuerdo
		¿Cree usted que la Línea 1 del tren cumple con el tiempo establecido en las estaciones que mantiene?	2: En desacuerdo
D3: Capacidad de respuesta	I1: Disposición de ayudar	¿Cree usted que los colaboradores de la Línea 1 del tren están dispuestos a ayudar en cualquier momento?	3: Indeciso
		¿Considera que los colaboradores de la Línea 1 del tren brindan un servicio rápido a sus clientes?	4: De acuerdo
D4: Seguridad	I1: Confianza y conocimiento	¿Cree que el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brinda confianza?	5: Totalmente de acuerdo
		¿Considera que el servicio brindado por la Línea 1 del tren le transmite seguridad?	1: Totalmente en desacuerdo
D5: Empatía	I1: Atención personalizada	¿Crees que cada estación debe emplear un horario de atención ante cualquier duda consulta que se genere?(dado que solo existe una en la estación cabitos)	2: En desacuerdo
		¿Considera importante que la Línea 1 del tren brinde atención personalizada a cada cliente?	3: Indeciso
			4: De acuerdo
			5: Totalmente de acuerdo

Tabla 51.

Matriz de operacionalización de la variable Dependiente: Toma de decisiones

Variable dependiente: Toma de decisiones

Definición conceptual: Es una actividad cotidiana, en la cual día a día se decide sobre diversos temas ya sea vestimenta, trabajo, objetos, comida, entre otros, todo ello con el fin de lograr una decisión acertada.

Técnica / Instrumento: Encuesta /

Unidad de Análisis: Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana

Instrumento

Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento (preguntas a realizar)	Alternativas (Valores en Escala de Likert)
D1: Emocional	I1: Conciencia emocional	¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce algún tipo de emoción y/o sentimiento desagradable?	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
	I2: Regulación emocional	¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico produce miedo y/o ansiedad al ver mucha aglomeración?	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo

		3: Indeciso
		4: De acuerdo
		5: Totalmente de acuerdo
		1: Totalmente en desacuerdo
		2: En desacuerdo
I3: Autonomía emocional	¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico le produce confianza?	3: Indeciso
	¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren Eléctrico establece buenas decisiones con la seguridad de los clientes ante un problema?	4: De acuerdo
		5: Totalmente de acuerdo
		1: Totalmente en desacuerdo
		2: En desacuerdo
I4: Competencias para la vida y el bienestar	¿Cree que el servicio de la Línea 1 del Tren Eléctrico acepta que se equivocó al momento de tomar una decisión errónea ante la seguridad de los clientes?	3: Indeciso
		4: De acuerdo
		5: Totalmente de acuerdo
		1: Totalmente en desacuerdo
		2: En desacuerdo
I5: Certeza en la elección	¿Cree que la Línea 1 del Tren Eléctrico analiza las decisiones que se deben concretar en cada gestión para brindar un mejor servicio?	3: Indeciso
		4: De acuerdo

			5: Totalmente de acuerdo
		¿Suele informarse sobre los reglamentos que sostiene la línea 1 del tren eléctrico antes de tomar una decisión?	1: Totalmente en desacuerdo
			2: En desacuerdo
D2: Cognitiva	I1: Planificación de la decisión	¿Considera importante buscar información adicional sobre los métodos de seguridad y/o primeros auxilios que emplea la línea 1 del tren eléctrico?	3: Indeciso
			4: De acuerdo
		¿Cree usted que es necesario evaluar las diversas alternativas en cuanto a precios en la cual genere valor positivo a su economía?	5: Totalmente de acuerdo
		¿Considera que la línea 1 del tren eléctrico suele brindar ayuda ante cualquier información para poder concretar una buena decisión?	1: Totalmente en desacuerdo
			2: En desacuerdo
D3: Social	I1: Papel/ apoyo del entorno	¿Cree usted que los colaboradores deben ser más empáticos con el público para ayudar a tomar una decisión acorde al servicio que se les brinda?	3: Indeciso
			4: De acuerdo
		¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico contribuyen a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio?	5: Totalmente de acuerdo

ANEXO III: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I.



Solicitud de validación de juicio de experto Instrumento de recopilación de datos

Señor(a): CESAR AUGUSTO SOBRINO ESPINOZA

Yo, **Susan Santa Cruz Calderón**, alumna de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, de la Escuela Académica de Administración.

Ante usted, con el debido respeto me presento y expongo, que estoy presentando un Plan de tesis titulado: **“Relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el primer semestre 2022”** y requiero validar mi instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, por lo cual le solicito tenga a bien realizar la validación correspondiente, para proseguir con la recolección de datos para mi investigación.

Alumno autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Santa Cruz Calderón Susan	

Por lo expuesto, le agradeceré se sirva atender la presente solicitud.

Documentación adjunta:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Formato de validación de juicio de expertos

Lima, 23 de enero de 2023

Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 1: Calidad de servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Susan Santa Cruz Calderón					
Variable 1:	Variable Independiente: Calidad de servicio					
Población:	Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Elementos tangibles						
Indicador Instalaciones físicas	¿Considera importante que el personal de la Línea 1 se vea bien uniformado?	4	3	4	4	Modificar por: ¿Considera importante que el personal de la Línea 1 brinde sus servicios correctamente uniformado?
	¿Está de acuerdo con la infraestructura moderna que implementa el tren de la Línea 1?	4	4	4	4	
D2: Fiabilidad						

Indicador Servicio fiable y preciso	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido brindando comodidad y seguridad?	4	3	4	4	Modificar por: ¿Considera que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido, brindando comodidad y seguridad?
	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren cumple con el tiempo establecido en las estaciones que mantiene?	4	3	4	4	Modificar por: ¿Cree usted que la Línea 1 del tren cumple con el tiempo establecido en las estaciones que mantiene?
D3: Capacidad de respuesta						
Indicador: Disposición de ayudar	¿Cree usted que los colaboradores de la Línea 1 del tren están dispuesto ayudar en cualquier momento?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo con que los colaboradores de la Línea 1 del tren brinden un servicio rápido a sus clientes?	4	3	4	4	Modificar por: ¿Considera que los colaboradores de la Línea 1 del tren brindan un servicio rápido a sus clientes?
D4: Seguridad						
Indicador: Confianza y conocimiento	¿Está de acuerdo con el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brindan confianza?	4	3	4	4	Modificar por: ¿Cree que el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brinda confianza?

	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren le transmite seguridad?	4	3	4	4	Modificar por: ¿Considera que el servicio brindado por la Línea 1 del tren le transmite seguridad?
D5: Empatía						
Indicador: Atención personalizada	¿Cree usted que cada estación debe emplear un horario de atención ante cualquier duda consulta que se genere? (dado que solo existe una en la estación cabitos)	4	4	4	4	
	¿Usted considera importante que la Línea 1 del tren brinde atención personalizada a cada cliente?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	---

Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 2: Toma de decisiones

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Susan Santa Cruz Calderón					
Variable 2:	Variable Dependiente: Toma de decisiones					
Población:	Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Emocional						
Indicador Conciencia emocional	¿Está de acuerdo en tomar en cuenta sus emociones cuando tiene que establecer una decisión antes de adquirir el servicio de la Línea 1 del tren eléctrico?	4	1	1	4	No me parece clara la pregunta. La idea es que el servicio esté relacionado con algún sentimiento y/o emoción del usuario. Una recomendación podría reformularse con una como: ¿Cree que el servicio brindado por la Línea 1 del Tren

						Eléctrico le produce algún tipo de emoción y/o sentimiento desagradable?
Indicador Regulación emocional	¿Usted considera necesario controlar sus emociones (miedo y ansiedad) al momento de tomar una decisión de subir al tren eléctrico?	4	1	1	4	Ver comentario anterior
Indicador Autonomía emocional	¿Cree usted tener confianza en sí mismo al momento que va a tomar una decisión?	1	1	1	1	No encuentro relación en esta pregunta con la investigación. En todo caso, reformularla.
	¿Está de acuerdo en sentirse seguro al tomar decisiones correctas ante un problema?	1	1	1	1	Ver comentario anterior
Indicador Competencias para la vida y el bienestar	¿Está de acuerdo en aceptar que se equivocó al momento de tomar una decisión errónea?	1	1	1	1	Ver comentario anterior
Indicador Certeza en la elección	¿Está de acuerdo en analizar las decisiones que tiene que tomar antes de concretarlas?	1	1	1	1	Ver comentario anterior
D2: Cognitiva						
Indicador Planificación de la decisión	¿Está de acuerdo en informarse sobre los reglamentos que sostiene la línea 1 del tren eléctrico antes de tomar una decisión?	4	4	4	4	

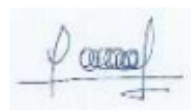
	¿Usted considera importante buscar información adicional sobre los métodos de seguridad y/o primeros auxilios que emplea la línea 1 del tren eléctrico?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que es necesario evaluar las diversas alternativas en cuanto a precios en la cual genere valor positivo a su economía?	4	4	4	4	
D3: Social						
Indicador Papel/ apoyo del entorno	¿Considera que la línea 1 del tren eléctrico suele brindar ayuda ante cualquier información para poder concretar una buena decisión?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los colaboradores deben ser más empáticos con el público para ayudar a tomar una decisión acorde al servicio que se les brinda?	4	4	4	4	
	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico ayuda a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio?	4	1	4	4	Modificar por: ¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico contribuyen a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio?

Firma de validador experto	
---------------------------------------	---

Información del Validador Experto

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (<input checked="" type="checkbox"/>) Externo (<input type="checkbox"/>) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	SOBRINO ESPINOZA, CESAR AUGUSTO
Sexo:	Hombre (<input checked="" type="checkbox"/>) Mujer (<input type="checkbox"/>)
Profesión:	ABOGADO Y DOCENTE UNIVERSITARIO
Grado académico	Licenciado ¹ (<input type="checkbox"/>) Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 (<input type="checkbox"/>) De 11 a 15 (<input type="checkbox"/>) De 16 a 20 (<input type="checkbox"/>) De 21 a más (<input checked="" type="checkbox"/>)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
Nº telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (<input type="checkbox"/>) Por correo electrónico (<input type="checkbox"/>)



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

II.



Solicitud de validación de juicio de experto Instrumento de recopilación de datos

Señor(a): Jaqueline Martina Diaz Morales

Yo, **Susan Santa Cruz Calderón**, alumna de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, de la Escuela Académica de Administración.

Ante usted, con el debido respeto me presento y expongo, que estoy presentando un Plan de tesis titulado: **“Relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el primer semestre 2022”** y requiero validar mi instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, por lo cual le solicito tenga a bien realizar la validación correspondiente, para proseguir con la recolección de datos para mi investigación.

Alumno autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Santa Cruz Calderón Susan	

Por lo expuesto, le agradeceré se sirva atender la presente solicitud.

Documentación adjunta:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Formato de validación de juicio de expertos

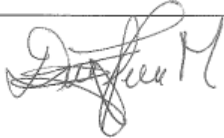
Lima, 25 de noviembre del 2022.

Formato de Validación de Juicio de Expertos
Variable 1: Calidad de servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Susan Santa Cruz Calderón					
Variable 1:	Variable Independiente: Calidad de servicio					
Población:	Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Elementos tangibles						
Indicador	¿Considera importante que el personal de la Línea 1 se vea bien uniformado?	4	4	4	4	
Instalaciones físicas	¿Está de acuerdo con la infraestructura moderna que implementa el tren de la Línea 1?	4	4	4	4	
D2: Fiabilidad						

Indicador	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido brindando comodidad y seguridad?	4	4	4	4	
Servicio fiable y preciso	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren cumple con el tiempo establecido en las estaciones que mantiene?	4	4	4	4	
D3: Capacidad de respuesta						
Indicador:	¿Cree usted que los colaboradores de la Línea 1 del tren están dispuesto ayudar en cualquier momento?	4	4	4	4	
Disposición de ayudar	¿Está de acuerdo con que los colaboradores de la Línea 1 del tren brinden un servicio rápido a sus clientes?	4	4	4	4	
D4: Seguridad						
Indicador:	¿Está de acuerdo con el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brindan confianza?	4	4	4	4	
Confianza y conocimiento	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren le transmite seguridad?	4	4	4	4	
D5: Empatía						
Indicador:	¿Cree usted que cada estación debe emplear un horario de atención ante cualquier duda consulta que se genere? (dado que solo existe una en la estación cabitos)	4	4	4	4	
Atención personalizada						

¿Usted considera importante que la Línea 1 del tren brinde atención personalizada a cada cliente?	4	4	4	4
---	---	---	---	---

Firma de validador experto	
----------------------------	--


Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 2: Toma de decisiones

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Susan Santa Cruz Calderón					
Variable 2:	Variable Dependiente: Toma de decisiones					
Población:	Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Emocional						
Indicador Conciencia emocional	¿Está de acuerdo en tomar en cuenta sus emociones cuando tiene que establecer una decisión antes de adquirir el servicio de la Línea 1 del tren eléctrico?	4	4	4	4	
Indicador Regulación emocional	¿Usted considera necesario controlar sus emociones (miedo y ansiedad) al momento de tomar una decisión de subir al tren eléctrico?	4	4	4	4	

Indicador Autonomía emocional	¿Cree usted tener confianza en sí mismo al momento que va a tomar una decisión?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo en sentirse seguro al tomar decisiones correctas ante un problema?	4	4	4	4	
Indicador Competencias para la vida y el bienestar	¿Está de acuerdo en aceptar que se equivocó al momento de tomar una decisión errónea?	4	4	4	4	
Indicador Certeza en la elección	¿Está de acuerdo en analizar las decisiones que tiene que tomar antes de concretarlas?	4	4	4	4	
D2: Cognitiva						
Indicador Planificación de la decisión	¿Está de acuerdo en informarse sobre los reglamentos que sostiene la línea 1 del tren eléctrico antes de tomar una decisión?	4	4	4	4	
	¿Usted considera importante buscar información adicional sobre los métodos de seguridad y/o primeros auxilios que emplea la línea 1 del tren eléctrico?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que es necesario evaluar las diversas alternativas en cuanto a precios en la cual genere valor positivo a su economía?	4	4	4	4	
D3: Social						

Indicador Papel/ apoyo del entorno	¿Considera que la línea 1 del tren eléctrico suele brindar ayuda ante cualquier información para poder concretar una buena decisión?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los colaboradores deben ser más empáticos con el público para ayudar a tomar una decisión acorde al servicio que se les brinda?	4	4	4	4	
	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico ayuda a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4	

Firma de validador experto	
---------------------------------------	--



Información del Validador Experto

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X)
Apellidos y nombres:	JAQUELINE MARTINA DÍAZ MORALES
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (X) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	BANCO DE LA NACIÓN
Cargo actual:	PROFESIONAL I - ANALISTA DE COMPRAS
Área de especialización	DEPARTAMENTO DE LOGISTICA
Nº telefónico de contacto	966014386
Correo electrónico de contacto	jdiazm@bn.com.pe
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ()


Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

III.



Solicitud de validación de juicio de experto Instrumento de recopilación de datos

Señor(a): QUINTO COBEÑA CARLA VANESA

Yo, **Susan Santa Cruz Calderón**, alumna de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, de la Escuela Académica de Administración.

Ante usted, con el debido respeto me presento y expongo, que estoy presentando un Plan de tesis titulado: **“Relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones de los usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana durante el primer semestre 2022”** y requiero validar mi instrumento de recopilación de datos mediante el juicio de expertos, por lo cual le solicito tenga a bien realizar la validación correspondiente, para proseguir con la recolección de datos para mi investigación.

Alumno autor del proyecto:

Apellidos y Nombres	Firma
Santa Cruz Calderón Susan	

Por lo expuesto, le agradeceré se sirva atender la presente solicitud.

Documentación adjunta:

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Formato de validación de juicio de expertos

Lima, 23 de enero de 2023


Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 1: Calidad de servicio

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Susan Santa Cruz Calderón					
Variable 1:	Variable Independiente: Calidad de servicio					
Población:	Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Elementos tangibles						
Indicador	¿Considera importante que el personal de la Línea 1 se vea bien uniformado?	4	4	4	4	
Instalaciones físicas	¿Está de acuerdo con la infraestructura moderna que implementa el tren de la Línea 1?	4	4	4	4	
D2: Fiabilidad						

Indicador	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren cumple con el servicio prometido brindando comodidad y seguridad?	4	4	4	4	
Servicio fiable y preciso	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren cumple con el tiempo establecido en las estaciones que mantiene?	4	4	4	4	
D3: Capacidad de respuesta						
Indicador:	¿Cree usted que los colaboradores de la Línea 1 del tren están dispuesto ayudar en cualquier momento?	4	4	4	4	
Disposición de ayudar	¿Está de acuerdo con que los colaboradores de la Línea 1 del tren brinden un servicio rápido a sus clientes?	4	4	4	4	
D4: Seguridad						
Indicador:	¿Está de acuerdo con el comportamiento de los colaboradores de la Línea 1 del tren le brindan confianza?	4	4	4	4	
Confianza y conocimiento	¿Está de acuerdo con que la Línea 1 del tren le transmite seguridad?	4	4	4	4	
D5: Empatía						
Indicador:	¿Cree usted que cada estación debe emplear un horario de atención ante cualquier duda consulta que se genere? (dado que solo existe una en la estación cabitos)	4	4	4	4	
Atención personalizada						

	¿Usted considera importante que la Línea 1 del tren brinde atención personalizada a cada cliente?	4	4	4	4	
--	---	---	---	---	---	--

Firma de validador experto	
---------------------------------------	--

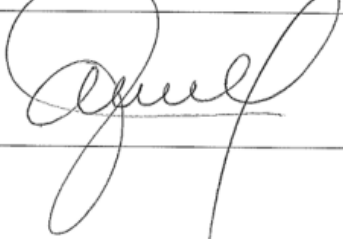
Formato de Validación de Juicio de Expertos

Variable 2: Toma de decisiones

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Susan Santa Cruz Calderón					
Variable 2:	Variable Dependiente: Toma de decisiones					
Población:	Usuarios de la Línea 1 del tren eléctrico de Lima Metropolitana					
Dimensión / Indicador	Ítems	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	Observaciones y/o recomendaciones
	DI: Emocional					
Indicador Conciencia emocional	¿Está de acuerdo en tomar en cuenta sus emociones cuando tiene que establecer una decisión antes de adquirir el servicio de la Línea 1 del tren eléctrico?	4	4	4	4	
Indicador Regulación emocional	¿Usted considera necesario controlar sus emociones (miedo y ansiedad) al momento de tomar una decisión de subir al tren eléctrico?	4	4	4	4	

Indicador	¿Cree usted tener confianza en sí mismo al momento que va a tomar una decisión?	4	4	4	4	
Autonomía emocional	¿Está de acuerdo en sentirse seguro al tomar decisiones correctas ante un problema?	4	4	4	4	
Indicador	¿Está de acuerdo en aceptar que se equivocó al momento de tomar una decisión errónea?	4	4	4	4	
Competencias para la vida y el bienestar						
Indicador	¿Está de acuerdo en analizar las decisiones que tiene que tomar antes de concretarlas?	4	4	4	4	
Certeza en la elección						
D2: Cognitiva						
Indicador	¿Está de acuerdo en informarse sobre los reglamentos que sostiene la línea 1 del tren eléctrico antes de tomar una decisión?	4	4	4	4	
Planificación de la decisión	¿Usted considera importante buscar información adicional sobre los métodos de seguridad y/o primeros auxilios que emplea la línea 1 del tren eléctrico?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que es necesario evaluar las diversas alternativas en cuanto a precios en la cual genere valor positivo a su economía?	4	4	4	4	
D3: Social						

Indicador	¿Considera que la línea 1 del tren eléctrico suele brindar ayuda ante cualquier información para poder concretar una buena decisión?	4	4	4	4	
Papel/ apoyo del entorno	¿Cree usted que los colaboradores deben ser más empáticos con el público para ayudar a tomar una decisión acorde al servicio que se les brinda?	4	4	4	4	
	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la línea 1 del tren eléctrico ayuda a generar buenas decisiones al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4	

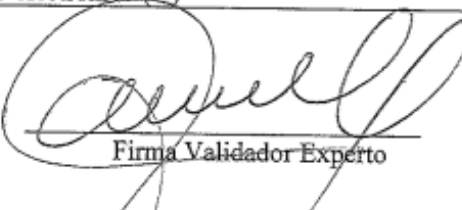
Firma de validador experto	
---------------------------------------	--



Información del Validador Experto

Validado por:


Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	QUINTO COBEÑA CARLA VANESA
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	ABOGADA
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (X) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Q&C ASOCIADOS
Cargo actual:	Director
Área de especialización	Legal
Nº telefónico de contacto	993201707
Correo electrónico de contacto	qvcasociados@gmail.com / conciliacion@qvcasociadosperu.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (x) Por correo electrónico ()


Firma Validador Experto


¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.




ANEXO IV: EVIDENCIA

Facebook

 **Susan S. Calderon** 8 feb. · 🌐

"Estimada Red, por favor su apoyo para completar la siguiente encuesta: <https://lnkd.in/e6wBd2Bm> (Solo usuarios que hayan usado la Línea 1 del Tren de Lima Metropolitana) Gracias 🙏

 docs.google.com
RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LOS USUARIO...

 Me gusta  Comentar  Compartir

Instagram

The screenshot shows the Instagram profile of 'susan.calderon'. At the top, the username 'susan.calderon' is displayed with a lock icon and a dropdown arrow. To the right are icons for adding a post (+) and a menu (≡). Below the username is a circular profile picture of a person standing in a stone archway, with a blue plus sign in the bottom right corner. To the right of the profile picture are statistics: '181 Publicaciones', '286 Seguidores', and '946 Seguidos'. The bio text reads: 'Susan Calderon', '"Estimada Red, su apoyo para completar la siguiente encuesta: (Solo usuarios que hayan usado el Tren de Lima) Gracias 🙏"', and 'Ver traducción'. Below the bio is a link: 'forms.gle/ccoLh6TTKdxnPpHh6'. There are three buttons: 'Editar', 'Compartir perfil', and a button with a plus sign and a person icon. Below these are four circular icons for 'La fe 🙏', 'Crepúsculo', '#teatroLima', and 'Nueva'. At the bottom are three navigation icons: a grid, a video camera, and a profile icon.

LinkedIn

The screenshot shows a LinkedIn post interface. At the top, there is a back arrow and the word "Todo". The post is by Susan Santa cruz C., who has 38 followers and a "Gestionar seguidores" button. Below the profile, there are two buttons: "Publicaciones" (highlighted in green) and "Reacciones". The post content starts with "Susan Santa cruz C. · Tú" and "6 meses · 🌐". The main text of the post is: "Estimada Red, su apoyo para completar la siguiente encuesta: <https://lnkd.in/e6wBd2Bm> (Solo usuarios que hayan usado la Línea 1 del Tren de Lima ... ver más". Below the text is a blue box containing the title of a document: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL TREN ELÉCTRICO DE LIMA METROPOLITANA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2022". Underneath the title, there is a small text block: "Estimados, Estoy realizando una investigación para obtener el grado de Licenciado en la carrera de Administración en la Universidad San Martín de Porres. Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito dentro a la presente investigación. *Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos*". Below the blue box, the document title is repeated: "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LOS USUARIOS DE LA L..." followed by "docs.google.com · 1 min de lectura". Below the document information, there are 4 reactions and "1 vez compartido". At the bottom of the post, there are four icons with labels: "Recomendar", "Comentar", "Compartir", and "Enviar". Below these icons, it says "110 impresiones" and "Ver". At the very bottom of the screen is the LinkedIn navigation bar with icons for "Inicio", "Mi red", "Publicación", "Notificaciones" (with a red badge showing 6), and "Empleos".

