

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Sistema integrado de transporte y calidad de servicio al
pasajero en la ciudad de Huancayo -2020**

Doris Malena De La Cruz Ilizarbe De Ramos
Karina Izarra Altez
Jane Yina Torres Méndez

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración

Huancayo, 2022

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Wilmer Flórez García

Dedicatoria

A nuestro Padre Celestial, a mis queridos padres, esposo e hijas por su desprendimiento para concretar mis metas.

Doris Malena.

Al divino hacedor y mi familia, por ser motor y motivo de inspiración de mis logros y objetivos.

Karina.

A mis padres e hija por darme el ejemplo y apoyo incondicional para lograr mis objetivos y metas en la vida.

Jane Yina.

Agradecimientos

Nuestro eterno agradecimiento a nuestro Padre Celestial por ser guía, maestro e inspiración que se transmite en esta tesis.

A nuestra amada familia por el respaldo constante en mis decisiones y acciones, que han ido forjando en nuestra formación profesional y contribuyendo para el desarrollo de la tesis, que se culminó con el más apreciado anhelo de obtener el título profesional de licenciadas en administración.

A nuestro mentor Dr. Wilmer Flórez García, por su enseñanzas y perseverancia para que esta tesis sea realidad.

A todos los que formaron parte de nuestro proyecto de vida.

Las autoras.

Contenidos

Asesor	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Contenidos	v
Lista de tablas	ix
Lista de figuras.....	xiii
Resumen.....	xvi
Abstract.....	xvii
Introducción	18
Capítulo I: Planteamiento del estudio	20
1.1. Delimitación de la investigación	20
1.1.1. Territorial.....	20
1.1.2. Temporal.....	20
1.1.3. Conceptual	20
1.2. Planteamiento del problema	21
1.3. Formulación del problema.....	23
1.3.1. Problema general	23
1.3.2. Problemas específicos.....	23
1.4. Objetivos de la investigación.....	23
1.4.1. Objetivo general	23

1.4.2. Objetivos específicos.....	24
1.5. Justificación de la investigación.....	24
Capítulo II: Marco teórico	26
2.1. Antecedentes de investigación.....	26
2.1.1. Artículos científicos.....	26
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales	31
2.2. Bases teóricas	32
2.2.1. Sistema integrado de transportes	32
2.2.2. Calidad de servicio.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	41
Capítulo III: Hipótesis y variables	43
3.1 Hipótesis	43
3.1.1 Hipótesis general	43
3.2 Identificación de las variables.....	43
3.3 Operacionalización de las variables.....	44
Capítulo IV: Metodología.....	47
4.1 Enfoque de investigación.....	47
4.2 Tipo de investigación.....	47
4.3 Nivel de investigación.....	48
4.4 Diseño de investigación	48
4.5 Métodos de investigación	49

4.6	Población y muestra.....	50
4.6.1.	Población	50
4.6.2.	Muestra	51
4.6.3.	El muestreo	51
4.7	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	53
4.7.1.	Técnicas	53
4.7.2.	Instrumentos	54
4.8	Técnicas estadísticas de análisis de datos	58
Capítulo V: Resultados		59
5.1.	Descripción del trabajo de campo.	59
5.2.	Presentación de resultados.....	59
5.2.1.	Análisis de datos generales.....	59
5.2.2.	Sistema Integrado de Transporte	60
5.2.3.	Calidad de Servicio al Pasajero	75
5.3.	Contrastación de hipótesis	106
5.3.1.	Prueba de la hipótesis general	106
5.3.2.	Prueba de la hipótesis específica 01	109
5.3.3.	Prueba de la hipótesis específica 02	111
5.3.4.	Prueba de la hipótesis específica 03	113
5.3.5.	Prueba de la hipótesis específica 04	115
5.3.6.	Prueba de la hipótesis específica 05	117

5.4. Discusión de resultados	119
Conclusiones.....	121
Recomendaciones	123
Referencias bibliográficas.....	126
Apéndices.....	130

Lista de tablas

Tabla 1. Medición de calidad de brechas.....	40
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable sistema integrado de transporte	45
Tabla 3. Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio al pasajero	46
Tabla 4. Datos estadísticos de población.	51
Tabla 5. Escala de valoración del instrumento de investigación	55
Tabla 6. Nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach.....	56
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos de sistema integrado de transporte.	56
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de la variable sistema integrado de transporte	56
Tabla 9. Resumen de procesamiento de casos de calidad de servicio al pasajero	57
Tabla 10. Estadística de fiabilidad de calidad de servicio al pasajero	57
Tabla 11. Medición de correlación de Tau-b de Kendall	58
Tabla 12. ¿Considera que las rutas de circulación del transporte público de la ciudad de Huancayo son adecuadas para el usuario?.....	60
Tabla 13. ¿Considera que los corredores viales contribuyen con la circulación ágil en la ciudad de Huancayo?.....	61
Tabla 14. ¿Considera que el nivel de infraestructura vial existente en la ciudad de Huancayo es el adecuado?	63
Tabla 15. ¿Considera que el número de empresas del transporte público de la ciudad de Huancayo satisface las necesidades del usuario?	64
Tabla 16. ¿Considera que el tiempo de espera promedio del transporte público es el adecuado para el usuario?.....	66

Tabla 17. ¿Considera que el servicio brindado por las empresas de transporte de la ciudad de Huancayo es adecuado para el usuario?	67
Tabla 18. ¿Considera que el horario de servicio de los medios de transporte público es accesible para el usuario?	68
Tabla 19. ¿Considera que el número de zonas coberturadas por el transporte público es el adecuado para el usuario?.....	70
Tabla 20. ¿Considera que el costo de tarifas de pasajes de transporte público es adecuado para el usuario?.....	71
Tabla 21. ¿Considera que el pago en efectivo en el transporte público es adecuado para el usuario?.....	72
Tabla 22. ¿Considera que debe haber diferentes medios de pago accesibles para el usuario?	74
Tabla 23. ¿Considera que el nivel de comunicación debe ser constante entre la empresa de transporte público y el pasajero?	75
Tabla 24. ¿Considera que la puntualidad de servicio de transporte público en el tiempo promedio es importante?	77
Tabla 25. ¿Considera que la predisposición por parte de la empresa de transporte público está dispuesta en ayudar?.....	78
Tabla 26. ¿Considera que la atención por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero es rápida?.....	80
Tabla 27. ¿Considera que la seguridad por parte de la empresa de transporte público es adecuada?.....	81

Tabla 28. ¿Considera que la credibilidad de la empresa de transporte público ante un problema refleja su interés y solución?	83
Tabla 29. ¿Considera usted que los empleados de la empresa de transporte público son siempre amables con los usuarios?	84
Tabla 30. ¿Considera usted que la confianza por parte del transporte público es adecuada?	86
Tabla 31. ¿Considera usted que en el servicio de transporte le da una atención individualizada?.....	87
Tabla 32. ¿En las empresas de transporte tienen horarios convenientes para todos sus usuarios?	88
Tabla 33. ¿Los empleados del medio de transporte público brindan una atención personalizada?	90
Tabla 34. <i>¿En los medios de transporte público se preocupan por sus intereses?</i>	91
Tabla 35. ¿Considera que el conductor de transporte público comprende sus necesidades específicas?.....	93
Tabla 36. ¿Los equipos del medio de transporte público tienen la apariencia de ser modernos?.....	94
Tabla 37. ¿Considera que las instalaciones físicas del medio de transporte público son visualmente atractivas?.....	96
Tabla 38. ¿Considera que la empresa mantiene registros o eventos de errores para mejorar sus procesos?	97
Tabla 39. ¿Considera que las documentaciones del transporte público se encuentran ordenadas y actualizadas?.....	98

Tabla 40. ¿Considera que la empresa de transporte público está comprometida en responder las inquietudes del pasajero?	100
Tabla 41. ¿Considera que la empresa de transporte público tiene conocimiento y experiencia para solucionar los problemas del usuario?	101
Tabla 42. ¿Considera que el nivel de servicio de la empresa de transporte público es el adecuado?	103
Tabla 43. ¿Considera que la empresa de transporte público en la ciudad de Huancayo realiza su servicio en el tiempo adecuado?	104
Tabla 44. ¿Considera que el nivel de capacidad del conductor que realiza el servicio es adecuado hacia el pasajero?.....	105
Tabla 45. Relación entre sistema integrado de transporte y calidad de servicios al pasajero.	108
Tabla 46. Relación entre sistema integrado de transporte y capacidad de respuesta al pasajero.....	110
Tabla 47. Relación entre sistema integrado de transporte y la seguridad al pasajero.....	112
Tabla 48. Relación entre sistema integrado de transporte y empatía.....	114
Tabla 49. Relación entre sistema integrado de transporte y los elementos tangibles	116
Tabla 50. Relación entre sistema integrado de transporte y fiabilidad	118

Lista de figuras

Figura 1. Ruta Huancayo – Jauja.....	20
Figura 2. Simbología del nivel de investigación.....	49
Figura 3. Alpha de Cronbach.....	55
Figura 4. Dimensión ruta de circulación.....	60
Figura 5. Dimensión vías de circulación.	62
Figura 6. Dimensión nivel de infraestructura vial	63
Figura 7. Dimensión número de empresas.....	65
Figura 8. Dimensión número de turnos de atención	66
Figura 9. Dimensión tipos de servicios existentes.....	67
Figura 10. Dimensión número de horarios.	69
Figura 11. Dimensión número de zonas por cobertura de transporte	70
Figura 12. Dimensión tarifas de pasajes.	71
Figura 13. Dimensión pago en efectivo	73
Figura 14. Dimensión número de pasajeros.....	74
Figura 15. Dimensión Nivel de comunicación del servicio de transporte público entre la empresa y el pasajero.....	76
Figura 16. Dimensión Nivel de puntualidad en el servicio de transporte público por parte de la empresa.....	77
Figura 17. Dimensión de predisposición de ayuda de parte de la empresa del transporte público hacia el pasajero.....	79

Figura 18. Dimensión Nivel de atención de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	80
Figura 19, Dimensión Nivel de seguridad por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	82
Figura 20. Dimensión nivel de solución y credibilidad ante un problema por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	83
Figura 21. Dimensión nivel de amabilidad de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	85
Figura 22. Dimensión nivel de confianza de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	86
Figura 23. Dimensión nivel de atención individualizada de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	87
Figura 24. Dimensión nivel de coordinación de horarios de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	89
Figura 25. Dimensión nivel de dedicación personalizada por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	90
Figura 26. Dimensión nivel de preocupación por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	92
Figura 27. Dimensión nivel de comprensión de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.....	93
Figura 28. Dimensión nivel de equipos de apariencia moderna de parte de la empresa de transporte público.	95

Figura 29. Dimensión nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas por parte de la empresa de transporte público.	96
Figura 30. Dimensión Nivel de presencia del conductor que realiza el servicio de transporte público.	97
Figura 31. Dimensión nivel de presencia de documentación visualmente ordenada de parte de la empresa de transporte público.	99
Figura 32. Dimensión nivel de demostración de compromiso cumplido de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	100
Figura 33. Dimensión Nivel de demostración de interés en solucionar un problema del pasajero por parte del conductor del medio de transporte.	102
Figura 34. Dimensión nivel de demostración ante las necesidades específicas de parte de la empresa de transporte público hacia los pasajeros.	103
Figura 35. Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	104
Figura 36. Dimensión Nivel de demostración de que el conductor de transporte no quiere errores en los servicios que presta la empresa en el transporte público.	106

Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema integrado de transporte público y la calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo 2020. Por ello la metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo de tipo de investigación aplicada con un nivel correlacional y diseño no experimental, cabe resaltar que el cuestionario fue aplicado a 384 usuarios de la población de Huancayo. Por otro lado, se utilizó como instrumento el cuestionario con 33 ítems aplicados a los encuestados. Así mismo para el cálculo de relación se utilizó el estadígrafo Tau-b de Kendall, obteniendo como resultado el 0.701, que es una relación alta, del mismo modo, se obtiene el nivel de significancia de 0.00, entonces se confirma la hipótesis alterna y la relación entre las variables sistema integrado de transporte público y calidad de servicio al pasajero.

Palabras claves: Sistema integrado, transporte público, calidad de servicio.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship that exists between the Integrated Public Transport System and the Quality of Passenger Service in the city of Huancayo 2020. Therefore, the methodology used was a quantitative approach of the type of applied research with a correlational level and non-experimental design, it should be noted that the questionnaire was applied to 384 users of the population of Huancayo. Likewise, for the calculation of the relationship, the Kendall Tau-b statistician was used, obtaining as a result 0.701, which is a high relationship, in the same way, the significance level of 0.00 is obtained, then the alternative hypothesis is confirmed and the relationship between the variables Integrated Public Transport System and the Quality of Service to the Passenger.

Keywords: Integrated System, Public Transport, Quality of Service.

Introducción

Uno de los problemas que atraviesa la población de Huancayo es la deficiencia de infraestructura vial, del mismo modo, el mal servicio del transporte público en la ciudad de Huancayo, ello genera caos vehicular de todos los días sobre todo en horarios donde se incrementa el número de vehículos, afectando en la calidad de servicio al pasajero provocando impuntualidad, inseguridad, mala información del servicio y confort, este problema surge por la cantidad excesiva de vehículos no organizados y de mínima capacidad.

En la actualidad, hay empresas de transporte con autorización de la Municipalidad Provincial de Huancayo, al respecto, según Ortega (2015) Gerente de transporte, informa en la ciudad de Huancayo circulan cerca de 11,636 vehículos, entre ellas 527 de transporte masivo, 6,731 son taxis afiliados, 1,859 unidades son camionetas rurales, 1,690 autos colectivos y 528 son taxis independientes. En cuanto al servicio de carga vehicular, existen 244 unidades y 35 unidades de servicio escolar.

Tomando en consideración los párrafos anteriores, ello ayudo a estructurar de la presente investigación, la misma que se encuentra organizada en cinco capítulos:

En el capítulo I se desarrolló: Introducción, planteamiento del problema, donde se expone la situación del problema, exponiendo el problema, objetivos, y la justificación de estudio. En el capítulo II se determina: El marco teórico, que es el fundamento científico teórico, dando como inicio a los antecedentes con sus respectivas variables. En el capítulo III: Se explica las hipótesis planteadas, con sus dos variables y respectivas dimensiones. En el capítulo IV, se determina la metodología utilizada en la investigación, teniendo como el enfoque, tipo, nivel métodos, diseño, la población y muestra de estudio, las técnicas

recolección y procesamiento de datos. En el capítulo V, se expone los resultados de forma estadística representado en tablas y figuras de forma descriptiva.

Las autoras.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

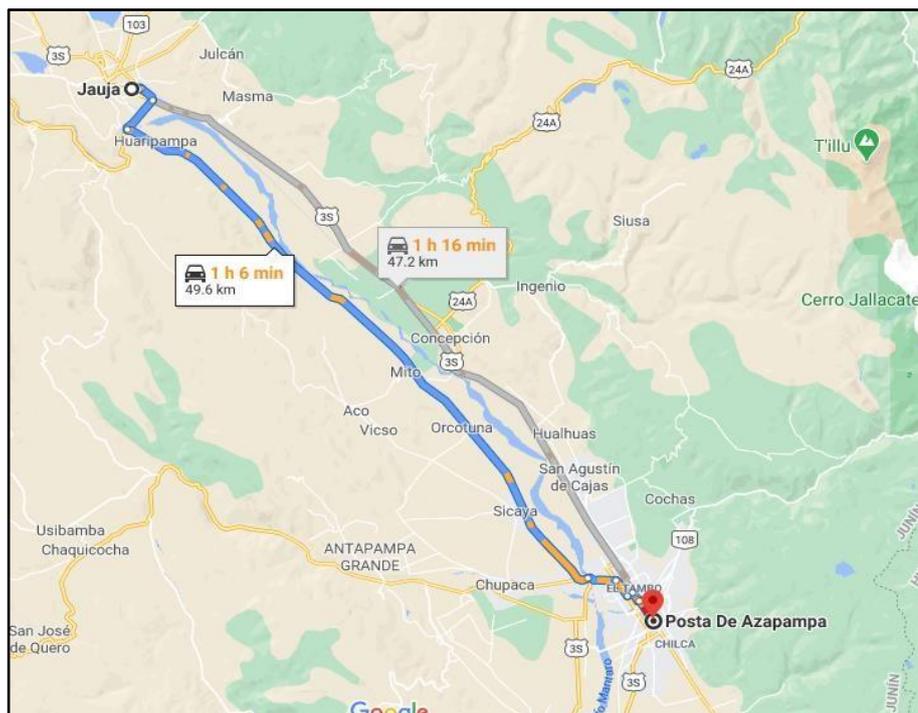
1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

El proyecto se delimita espacialmente en la provincia de Huancayo, departamento Junín.

Figura 1.

Ruta Huancayo – Jauja.



Nota: Extraído de Google maps (2020).

1.1.2. Temporal.

Tuvo como delimitación temporal el año 2020.

1.1.3. Conceptual

Se desarrollaron dos variables: Sistema integrado de transporte y calidad de servicio al pasajero.

1.2. Planteamiento del problema

Según Mathieu, (2009) menciona que en los países latinoamericanos, el sistema integrado de transporte nació en respuesta a la presencia de la crisis del sistema de transporte vial, al respecto, países como Colombia, México, Brasil y Argentina, han desplegado esfuerzos desde la década de los años ochenta, mejorando sus servicios en la década de los noventa, pero, con el incremento del aparato automotor, en el inicio del siglo XXI, han tenido que reformular sus estrategias y sobre todo las políticas dentro de la gestión de transporte.

Zhang et. al (2019), encontraron que el continuo incremento del parque automotor se ha convertido en una preocupación, es por ello, que muchas ciudades han desarrollado políticas de restricción de automóviles para aliviar el tráfico; así mismo, utilizó un método de evaluación para analizar el efecto de restricciones de automóviles, donde propone: En primer lugar la restricción de conducción de automóviles, para evitar la congestión vehicular, en segundo lugar la restricción de matrículas, para evitar que se adquieran más vehículos, descubriendo que esta política implementada aumentó el volumen de pasajeros de transporte público en un 5%, asimismo, ocasionando el incremento en un 30% del servicio de automóviles particulares; sin embargo, dicha restricción no obtuvo el impacto esperado por lo que se aconseja que las políticas de restricción de automóviles pueden servir simplemente como una especie de medida de emergencia.

Según Alarcón, (2021), en el Perú, se realizó una simulación de propuesta de mejora de la congestión vehicular en la ciudad de Arequipa, donde se plantea una propuesta de implementación de sincronización de semáforos y la de carriles segregados; es decir, se evalúa el tiempo promedio de espera de los vehículos al cambio de los semáforos quien determinará los costos de combustible y las horas hombre asociadas, así mismo, se configuró que el carril de la derecha sea de uso exclusivo para los vehículos de transporte público,

concluyendo que la variable sincronización de semáforos generó un ahorro en horas hombre y combustible por un importe significativo y para la segunda variable, los carriles agregados, de forma similar. Por lo cual es posible replicar esta propuesta.

De otro lado Nurlukman, (2020), menciona que se aprecian otros sistemas exitosos de transporte masivo integrado como el caso de Transjakarta, que fue diseñado para apoyar con las actividades de transporte de la población de Indonesia; mismo que cuenta con un 90% de satisfacción por parte de sus usuarios; sin embargo, existen ciertas demandas por parte del público insatisfecho que exigen la implementación de aire acondicionado, baños limpios, ascensores, escaladores e instalaciones en las paradas de autobús.

El Ministerio de Transportes y Comunicación, el 18 de julio del año 2019, aprobó un programa para crear un Sistema Integrado de Transporte en las ciudades del país que cuenten con más de 100,000 habitantes. La norma establece disminuir el tiempo de viaje, brindar mayor seguridad vial y perfeccionar el paso a las áreas de empleo y servicios. Otro de los objetivos fundamentales de dicho programa, es disminuir los gases tóxicos de efecto invernadero y propagación de contaminación en el aire, entonces, la participación de la administración pública juntamente con el sector privado tiene que trabajar de la mano.

De acuerdo con Ortega, (2015), la dirección de transporte de la Municipalidad de Huancayo, en la ciudad de Huancayo ingresan 150 nuevas unidades al mes al circuito vial, si sumamos a esto el número de unidades no formales de vehículos particulares, la cifra asciende a los 70,000 vehículos que circulan en la ciudad incontrolable sin que nadie pueda controlarlo generándose la congestión vehicular; sin embargo, la falta de infraestructura vial en la ciudad de Huancayo es desfavorable y crítica. Esta situación hace que exista un alto desorden en el manejo de las rutas de transporte público, los empresarios de transporte eligen las rutas de forma no adecuada, colapsando las calles de la ciudad. Ante la inmensa cantidad de vehículos de transporte terrestre en la ciudad de Huancayo, los pasajeros son los más

perjudicados por el desorden, el descontrol y la desorganización de rutas de las empresas de transporte creando insatisfacción por el servicio al usuario. Según los párrafos precedentes se evidencia la problemática, por ello se vio por conveniente desarrollar la tesis.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte y la calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo – 2021?

1.3.2. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo?

PE2. ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte y la seguridad de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo?

PE3. ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte y la empatía de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo?

PE4. ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo?

PE5. ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte y la fiabilidad de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la Calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo – 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar la relación que existe entre el sistema integrado de transporte y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

OE2. Determinar la relación que existe entre el sistema integrado de transporte y la seguridad de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

OE3. Determinar la relación que existe entre el sistema integrado de transporte y la empatía de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

OE4. Determinar la relación que existe entre el sistema integrado de transporte y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

OE5. Determinar la relación que existe entre el sistema integrado de transporte y la fiabilidad de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Actualmente no existen investigaciones sobre el sistema integrado de transporte y la calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo; pero si se encontraron investigaciones sobre calidad de servicio, relacionadas con el sistema integrado de transportes, he de ahí que la presente tesis servirá para enriquecer la información y aportar referencias y/o antecedentes teóricos para posteriores investigaciones del sistema integrado de transporte para la población en la ciudad de Huancayo, mediante difusión de sus alcances y resultados en las redes sociales.

1.5.2. Justificación práctica

La tesis investiga el sistema integrado de transporte en la ciudad de Huancayo, de este modo, plantea mejoras en la gestión que se desarrolla, asimismo, la

importancia de esta investigación es brindar una perspectiva diferente acerca del sistema integrado de transporte y la calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo.

Capítulo II: Marco teórico

En el capítulo, se desarrolla la base teórica que fundamenta las dos variables de la investigación, de esta manera se da a conocer: Los conceptos, modelos teóricos, antecedentes e indicadores de medición que ayudan a la relación con la investigación.

2.1. Antecedentes de investigación.

2.1.1. Artículos científicos.

Tirachini et. al (2014), en el artículo *“Multimodal pricing and optimal design of urban public transport: The interplay between traffic congestion and bus crowding.”* realizado en la ciudad de Chile, indica que el incremento significativo de autobuses genera una congestión vehicular del transporte público, creando incomodidad a los pasajeros; cuyo objetivo es optimizar el diseño de rutas y tarifas de los autobuses urbanos, donde se desarrolla una investigación cuantitativa considerando las externalidades del hacinamiento, donde los usuarios sugieren tener buses más grandes y cómodos, dando como resultado varios escenarios que se discuten de la siguiente manera: Se sugiere operar con minibuses en el caso de (M1) de medidas de 8m de largo (21.7veh/h) con una tarifa de 10 centavos, esto evitaría la aglomeración y que los usuarios permanezcan de pie al momento de su viaje; por otro lado, se encuentra una similitud con los ómnibus con la (M2) que tiene una tarifa ligeramente mayor con una frecuencia de (23.7veh/h), esto quiere decir si la aglomeración es importante se sugiere que haya una mayor frecuencia de buses con un determinado tamaño lo que bajaría considerablemente la congestión vehicular; así mismo, se debe tener en consideración que los autobuses deben tener asientos como técnicamente posibles y respetar una superficie mínima que debe quedar libre de asientos, caso contrario si los autobuses son más pequeños y libres de asientos se deberá aumentar la frecuencia; en tanto, los usuarios que hacen uso del servicio del ómnibus debe tener

en cuenta las siguientes variables tales como: Tarifa, tamaño de ómnibus, frecuencia y condiciones óptimas.

Zhang et. al (2019), en el artículo titulado, *Do car restriction policies effectively promote the development of public transport?*, en la ciudad de China, menciona que el crecimiento vehicular es una preocupación constante, es por ello que diferentes ciudades han desarrollado políticas de restricción de automóviles, cuyo objetivo es aliviar la presión del tráfico y controlar el incremento vehicular para ello se considera la restricción de conducción de automóviles y la restricción de matrículas. En conclusión, la restricción de conducción tuvo como consecuencia el incremento de un 5% y un 25% de pasajeros, por otro lado, la restricción de matrículas , era para evitar la compra de vehículos, por consiguiente estas restricciones no tuvo un efecto esperado, pero, ambas políticas de restricción incrementó el volumen de transporte público y de pasajeros en un 20% y un 30%; en tal sentido, se determina que las estrategias planteadas solo dan resultado como medida de emergencia; y se sugiere mejorar sus vías urbanas, aumentar la infraestructura de transporte público con la colaboración de los pobladores y así mejorar considerablemente el incremento vehicular.

Alarcón (2021), en su tesis con título, “Propuesta de Mejora de la Congestión Vehicular en un Eje Vial de la Ciudad de Arequipa Mediante un Modelo de Simulación”, logra desarrollar un modelo de simulación tomando en consideración dos puntos importantes: En primer lugar, según las características obtenidas de los buses y el otro haciendo un análisis de situación actual para evaluar el comportamiento vehicular de la ciudad en estudio, cuyo objetivo es elaborar una propuesta para mejorar el caos vehicular, donde se utilizó una investigación de nivel descriptivo de tipo experimental. En conclusión, se hizo un análisis de tramo de estudio para determinar

el efecto de la implementación de sincronización de semáforos y carriles segregados, para ello se utilizó tres variables de medición, en primer lugar el tiempo promedio de espera de los vehículos en las colas de los semáforos, como segunda variable el tiempo promedio de recorrido de los vehículos en toda la avenida y finalmente la tercera variable es la cantidad de vehículos que llegan a la vía principal, de esa forma se puede analizar que estas variables propuestas mejoran la situación actual vehicular donde la sincronización de semáforos es la que se evidencia mejor en todas las variables; así mismo, que trae como consecuencia un ahorro de combustible y ahorro de horas hombres; por lo tanto, se recomienda considerar que el tiempo de ciclo de todo los semáforos debe ser el mismo considerando la velocidad empleada o el tiempo que debe ir de uno a otro, en cuanto a los carriles segregados se debe considerar un carril de uso exclusivo para los vehículos de transporte público y los carriles restantes sea exclusivo para vehículos particulares y taxis.

Mendiola et. al (2014), en el estudio titulado “Análisis de la propuesta de concesión para el transporte público de Lima: Viabilidad financiera de un potencial operador”; sustentado en la Universidad ESAN; lo cual, tiene como objetivo la viabilidad técnico-económica de una organización que va en busca de ser parte de una concesionaria, con un diseño no experimental, en la metodología realizaron cuestionario de enfoque cuantitativo, siendo este parte del esquema de las licitaciones de ruta que se encuentra dentro del Sistema Integrado de Transporte de Lima, siendo evaluada por la Municipalidad Metropolitana de Lima. El estudio concluye indicando que los corredores complementarios se convierten en la alternativa para la disminución de la elevada carga de transporte masivo en la ciudad de Lima.

Nurlukman et. al (2020), presentaron el artículo titulado “Impacto en la satisfacción de los servicios de calidad del sistema integrado de transporte de

Transjakarta”, el cual tuvo como objetivo medir y determinar el efecto de los servicios del Sistema Integrado de Transporte de Transjakarta, para satisfacer a las personas, utilizó un método cuantitativo con tipo de investigación pre-experimental, utilizando técnicas de recolección de datos en forma de encuesta, finalmente el resultado muestra un nivel de satisfacción del 90% de usuarios en los diferentes servicios tales como: Conductores de autobuses capacitados, puntualidad, instalaciones, paraderos, direcciones de rutas, facilidad de pagos, horario, analizando el nivel de satisfacción de los servicios del autobús de Transjakarta.

Beijing (2008), en el trabajo de investigación *“Implementation effects and integration evaluation of a selection of transport management measures”*, propone después de los Juegos Olímpicos una implementación de políticas de transporte urbano que sean eficientes y de forma equitativa con el objetivo de un desarrollo sostenible, es por ello que se incluyen un sistema de tránsito masivo, un plan de horas pico escalonado, tarifas modificadas para el estacionamiento y diferentes restricciones para vehículos de placas impares y pares, todo este proceso de evaluación pretende tener como resultado medidas de gestión de transporte de acuerdo a sus diferentes dimensiones; así mismo, apoyar a las personas políticas involucradas que propongan un diseño práctico de futuras medidas de gestión en el transporte urbano.

Al respecto Niels & Menno (2021, p 127-164), en el artículo “Innovaciones en la Evaluación de Proyectos de Transporte Público”, en la ciudad de Países Bajos, se considera al transporte público de pasajeros como una herramienta eficaz para múltiples desafíos sociales en cuanto a su movilidad, sostenibilidad y habitabilidad; en tal sentido, se propone diferentes tipos de beneficios que se consideran de la siguiente manera: En primer lugar son los ahorros de tiempo de viaje de los pasajeros; así mismo, se debe considerar los ingresos adicionales debido al incremento del

número de pasajeros que abordan, finalmente se debe considerar una nueva política de tarifas y ahorros en los horarios. Estos enfoques actuales presentan el modo 5E que son proyectos amplios para el transporte público que busca como cuantificar y monetizar las mejoras en la confiabilidad del servicio, la robustez y el alivio de hacinamiento. En cuanto a los beneficios de confiabilidad de servicio no es una práctica común pero se considera evaluar los siguientes puntos: En primer lugar ampliación de tiempo en el vehículo y de tiempo de espera y evitando llegar tarde al paradero final; así mismo, mayor variabilidad en las horas de salida y de llegada y evitar la incertidumbre en la hora de llegada, finalmente el tercer punto es la probabilidad de encontrar un asiento y que el pasajero se sienta cómodo en su viaje; en cuanto, el hacinamiento se considera que la aglomeración en el transporte público afecta el viaje de los pasajeros y lo que se espera a futuro emplear varios tipos de medidas desarrollados para aliviar el hacinamiento aumentando la frecuencia del servicio de transporte, finalmente; en cuanto, al beneficio de la robustez se debe hacer una distinción entre interrupciones planificadas y no planificadas.

Según la Resolución Ministerial 933-2018 MTC/01.02 publicada el 23 de noviembre de 2018, en el decreto legislativo N° 843 “ Se restableció a partir del 1 de noviembre de 1996, la importación de vehículos automotores de transporte terrestre usados, de carga y pasajeros”, es decir, antes del primer gobierno de Fujimori había una escasez de unidades para el transporte de servicio público de pasajeros, tales así que los pocos vehículos que existían no se abastecían para dar servicio a la alta demanda de pasajeros que existían en ese entonces, una de las formas de aliviar la demanda de pasajeros se realizó a través de la importación de vehículos usados, donde invadieron las camionetas rurales (combis) y autos; así mismo, se dio la libre autorización para la circulación en el servicio de transporte público, donde nace el

famoso refrán “La China” y “La combi asesina”, produciéndose un transporte de servicio informal provocando no solamente un caos vehicular sino también los accidentes de tránsito.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

Rodríguez & Hincapié (2018), en la tesis titulada “Benchmarking del proceso de mantenimiento para la flota de buses del Sistema Integrado de Transporte Urbano-SITP y la empresa Massachusetts Bay Transportation Authority – MBTA”, realizado en la ciudad de Bogotá, cuyo objetivo es proponer un benchmarking en todo el proceso de mantenimiento de las diferentes flotas en el Sistema Integrado De Transporte Urbano y así poder mejorar la calidad de servicio a los pasajeros es por ello que proponen alternativas de solución más importantes que se debe tener en cuenta como son: Primero realizar cronograma de actividades para el mantenimiento de los buses de esa forma evitar los tiempos de perdida en un taller, en segundo lugar disponer de talleres portátiles (ayuda a resolver sus problemas al momento de emergencia durante su ruta) y en tercer lugar hacer más eficaz y rápido el servicio, donde los resultados obtenidos de esta investigación fueron que el 53.9% de la población ha experimentado fallas mecánicas al momento del uso del servicio, adicionalmente a ello el 44.8% no tiene lugar donde colocar la queja por el mal servicio, es por ello se determina en la ciudad de Bogotá su inversión es mínimo en cuanto al mantenimiento de los buses provocando una inseguridad a sus usuarios y hasta posibles accidentes de tránsito; en tanto, se recomienda a la empresa Trans Milenio que se acoja a nuestro modelo propuesto.

Guillermo & Tello (2018), en la tesis titulada “La regulación del transporte urbano en Lima: Caso El Metropolitano”; tuvo como objetivo analizar la viabilidad legal y regulatoria del servicio de transporte de pasajeros que brinda el Metropolitano,

donde se analiza el diseño de las concesiones; así mismo, las dificultades que se han originado a controversias entre ellas, donde se menciona la falta de entrega de una parte de la infraestructura del sistema propuesto que estaba previsto para 12 años, es por ello, propone alternativas de mejora contractuales y legales que tiene la finalidad de modificar los contratos de concesión y la modificación de las ordenanzas municipales, este estudio arriba a las conclusiones siguientes: En cuanto a las normativas, nuestra legislación no considera al servicio de transporte de pasajeros en ninguna de sus modalidades, dando lugar a crear un Decreto Legislativo N° 651 en el año 1991, donde menciona que el servicio de transporte de pasajeros es un servicio de especial interés público. En tal sentido, el interés del servicio no solo radica en la movilidad de las personas, sino también en el aspecto económico de las personas, su salud física y mental; con respecto a las concesionarias no han cumplido en entregar la totalidad de la infraestructura del sistema, mientras tanto los buses que transitan llegan al límite de su vida útil sin que haya la posibilidad de encontrar nuevos recursos para poder remplazar; por otro lado, los operados del servicio del Metropolitano mantienen deudas importantes con las financieras para adquisición de sus flotas de buses, en ese sentido la solución a estos problemas es la supervisión de los contratos de concesión donde puede ser modificado las ordenanzas que se relacionan a COSAC y los contratos de concesión.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema integrado de transportes

Según la Ley 30900, artículo 4, inciso j, publicada el 28 de diciembre de 2018, el Sistema Integrado de Transporte es un “Sistema de transporte público de personas compuesto por las distintas clases o modalidades del servicio de transporte

reconocidas en la normatividad vigente, que cuenta con integración física, operacional y tarifaria, así como de medios de pago” (p. 17).

A. Marco normativo sectorial para el transporte público de pasajeros

El marco normativo para el transporte público de pasajeros esta normalizado por la Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, denominada ley N° 27181, publicada el 08 de octubre de 1999 en el diario El Peruano, que consta de siete títulos y 36 artículos. Esta ley menciona, en el artículo 1° “Los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre y rige en el todo el territorio de la República”; así mismo, en el artículo 3° establece “La satisfacción de las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, así como la protección del ambiente y la comunidad en su conjunto”; del mismo modo, en el artículo 9° de la supervisión y fiscalización, donde la responsabilidad de supervisar y fiscalizar es del Estado, para “Garantizar la vigencia de las reglas claras, eficaces, transparentes y estables en la actividad del transporte”. Es por ello por lo que toda fiscalización debe ser eficiente, tecnificada, autónoma y protectora.

B. Característica del Sistema Integrado del Transporte

Según Pardo (2009), para desarrollar un Sistema Integrado de Transporte se debe tener en cuenta, principalmente, las siguientes características:

- **Infraestructura exclusiva:** Crear de forma eficiente los carriles exclusivos para la circulación de vehículos de transporte de pasajeros.

- **Vehículos de gran desempeño y capacidad:** Implementar el uso de buses debidamente adecuados con una capacidad de 160 pasajeros con avances tecnológicos.
- **Reorganización institucional:** Elaborar un sistema de Control y Operaciones y así mejorar la gestión institucional.
- **Gestión adecuada de la operación:** Establecer parámetros de forma cuidadosa, del mismo modo, planificar las diferentes características de la demanda y evaluar las necesidades de las rutas de viaje.
- **Pago de ticket en estación:** El pago del ticket en las estaciones establecidas son más rápidas; por lo tanto, se reduce los tiempos de desplazamiento de manera considerable.

En conclusión, el Sistema Integrado de Transporte, debe tener en cuenta varios puntos, en primer lugar, integración y coherencia; así mismo, los ajustes de tiempos de implementación y tiempos políticos y finalmente realizar un estudio riguroso que sea factible y accesible, siendo los representantes las autoridades competentes para determinar las funciones cumplimiento con los reglamentos establecidos según la norma.

C. Dimensiones del Sistema Integrado de Transporte

- a) **Integración física:** La Ley N° 30900, que crea la Autoridad de Transporte Urbano de Lima y Callao, publicada el 28 de diciembre de 2018 en el diario El Peruano, en el artículo 4°, inciso D, en la página 17, determina que la Infraestructura complementaria es un “Conjunto de instalaciones físicas, mecánicas o electrónicas, cuyo propósito es facilitar o complementar la operación del servicio de transporte

terrestre de personas, procurando un servicio en condiciones de calidad y seguridad”.

Así mismo, Méndez (2016), menciona, que existen normas en común para brindar un servicio adecuado de circulación ágil, siempre que sea eficiente en el servicio de transporte de personas; es por ello, que se debe determinar un espacio para tener una buena integración física, para eso se debe utilizar diferentes estrategias dentro de las redes de transporte, telecomunicaciones, y energía en corredores viales, urbanos y nacionales.

- b) **Operacional y tarifa:** En el Diccionario de la lengua española, de la Real Academia Española (2022), define que la operación es la ejecución de actividades. Así mismo, define que la tarifa es el “Precio unitario fijado por las autoridades para los servicios públicos realizados a su cargo”, es decir, es el pago que realiza el usuario por la prestación de un servicio público.
- c) **Medios de pago:** En el Diccionario de la lengua española, de la Real Academia Española (2022), define que el medio es la “diligencia o acción conveniente para conseguir algo”. Así mismo, define que pago es la “entrega de un dinero o especie que se debe”.

2.2.2. Calidad de servicio

La definición sobre la calidad del servicio, “se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3).

En términos de servicio se define como “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Zeithaml, 1988, p. 16).

De la misma forma, Gamarra & Delgado (2016), consideran, que los factores determinantes de la calidad de servicio de transporte público en la ciudad de Cuzco se dividen en cuatro variables: en primer lugar la forma de manejo del conductor (influencia positiva), si el conductor tiene una mejor manera de conducir esto será muy bien percibida por los usuarios, tal como indica en las encuestas realizadas, que el 67% indican que es bueno, mientras que el 33% de los encuestados afirman que es malo el manejo del conductor, esto se debe a diferentes factores como: Las horas punta, saturación de vehículos y la competencia por ganar pasajeros, es decir que los problemas de congestión se presentan en las calles y avenidas de la ciudad ya que no se cuenta con corredores de rápido tránsito, en segundo lugar se encuentra el trato y apariencia del conductor y cobrador, esta variable es la más importante ya que se encuentra al contacto con los usuarios, por otra parte, al mejorar el trato a los clientes, la apariencia del conductor y cobrador, la percepción del público usuario mejorará en cuanto al servicio prestado, así mismo, según la encuesta realizada a los pasajeros indican que el 65.6% califican que el trato y la apariencia son regular o intermedia, mientras que el 29.7% considera que el trato y apariencia es malo y por último que un 4.7% de los usuarios opinan que el trato y la apariencia del conductor y cobrador es bueno y eficiente, en tercer lugar se encuentra el estado físico de los vehículos que realizan el servicio de transporte público, dicha variable tiene una relación directa con la calidad del servicio prestado, por ende si los vehículos son nuevos tendrán una influencia positiva en los usuarios y esto influirá positivamente en la calidad de servicio de transporte; sin embargo, según la encuesta realizada a la población indica que el 55% de los vehículos son antiguos y solo un 45% de unidades son nuevas, por

último la cuarta variable es el tiempo de viaje que influye negativamente en la calidad de servicio del transporte público urbano, ya que los pasajeros tienen diferentes percepciones en los tiempos de viaje al llegar a su destino y optará por otros medios de transporte u ofertas de servicio, según la encuesta realizada a la población indica que el 55% afirma que demora en llegar a su destino es entre 15 a 30 minutos y el 45% afirma que se demora 30 minutos.

La norma “*Internacional Organization for Standardization*” 9000 (2000), menciona que el Sistema de Gestión de Calidad es dirigir y controlar la calidad de atención dentro de una empresa, es decir, la organización se enfocará en cuanto al logro de sus resultados teniendo como objetivo principal la calidad de atención, para agradar las exigencias, esperanza y requisitos de parte de los clientes, en tanto debe proporcionar confianza y ofrecer manufactura y servicios que agraden el interés de forma coherente y perfeccionando continuamente, con el fin de incrementar la satisfacción del usuario.

A. Dimensiones de la calidad de servicios

Setó, (2004), menciona que “Calidad de Servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe o él percibe que recibe”, es decir, cuyo propósito es satisfacer al cliente con un buen servicio, el cual se mide desde el inicio hasta el fin, por otra parte, al ofrecer un servicio se debe interactuar más con el cliente, de modo que, el cliente se encuentre en confianza, para ello se debe utilizar técnicas y estándares que se encuentran ya establecidos, como son: La calidad subjetiva que es la opinión del cliente acerca del servicio recibido y la calidad objetiva que es el objeto producido que adquiere el cliente. (p. 7).

Zeithaml, V. (2009), señala las Cinco dimensiones que cuenta la Calidad de Servicio que son:

- a) **Tangibilidad:** Son la imagen de las instituciones, así como “las instalaciones físicas, equipos, el personal y los materiales de comunicación”. Todos ellos son parte de la imagen institucional que se utilizan para brindar un buen servicio de calidad.
- b) **Confiabilidad:** Es la capacidad de otorgar un servicio sin falla, es decir cumplir con lo prometido de forma cuidadosa y confiable.
- c) **Capacidad de respuesta o sensibilidad:** Es la colocación y deseo de parte de los cooperadores de la empresa para facilitar a los usuarios una atención rápida y eficiente.
- d) **Seguridad:** Constituyen el entendimiento y prestar atención por parte del colaborador de quien se está en contacto, así mismo como se desempeña sus habilidades de forma eficiente inspirando confianza buena atención y credibilidad al público usuario.
- e) **Empatía:** Es la prestación de servicio de forma individual que ofrece el proveedor a los usuarios, donde la empresa se coloca en el lugar del cliente y de esa forma entender su preocupación y poder dar mayor satisfacción.

B. Servicio al cliente

Zeithaml, (2009), señala que “existe una diferencia entre los servicios y el servicio al cliente. Como sabemos los servicios son acciones, actividades, operaciones; pero, el servicio al cliente es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de la empresa”. (p. 4).

C. Proceso del servicio

Albretcht (1988), define que el proceso del servicio se desarrolla mediante ciclos, este planteamiento está enfocado para el prestador de servicios donde su principal objetivo es ofrecer asistencia a los clientes, donde todos los miembros de la organización ofrecen asistencia al público usuario, “permitiéndoles organizar las imágenes mentales de lo que ocurre, la construcción básica del servicio ya no solo es tarea del empleado”; asimismo, Albretcht lo llama “un momento de verdad”

D. Características de los servicios

Zeithaml et al. (1988), señala cinco características del servicio:

- a) Intangibilidad de los servicios. Es cuando los clientes adquieren un servicio que es imposible degustar, sentir, ver, oler u oír antes de pagar.
- b) Inseparabilidad del servicio. Indica la relación entre el consumidor y proveedor, es decir, que el consume es inseparable de la producción.
- c) Variabilidad del servicio. Habla cuando hay dos servicios completamente idénticos, está más relacionado a la atención de servicio de personas.
- d) Caducidad del servicio. Un servicio prestado no cuenta con caducidad, es decir no tiene fecha de vencimiento de tal forma que no se puede almacenar, revender ni realizar su devolución una vez prestado el servicio.
- e) Interdependencia. La interdependencia de un servicio prestado debe ser integral de forma oportuna, segura, confiable y propia de cada organización.

Sosa (2000), menciona que una prestación de servicio es importante que se complementa y consecuentes a la hora brindar un servicio, teniendo como resultado la satisfacción desde el punto del cliente. Desde hace décadas atrás, se creía que los servicios solo contenían cuatro características, sin embargo, esta última característica de la Interdependencia se ubica en la quinta característica que encierra la comprensión total de los servicios hacia el cliente. (p. 39).

E. Brechas de la calidad de los servicios

Kotler & Keller (2012), formulan un modelo de calidad servicio. Este modelo explica cinco brechas, para medir la insatisfacción del cliente. Se detalla en la tabla 1.

Tabla 1.

Medición de calidad de brechas.

Brecha 01	:	Se da de acuerdo con la Especificación de la Calidad de Servicios que se presta al dar un servicio al Cliente.
Brecha 02	:	Se dice que la Calidad de Servicios va en función a la confianza del usuario
Brecha 03	:	Especifica la Calidad de Servicio al momento de prestar un servicio al Cliente.
Brecha 04	:	La comunicación Externa es importante al momento de entregar un Servicio.
Brecha 05	:	Se mide cuando se Entrega un Servicio y la opinión de quien recibe el Servicio.

Fuente: Elaboración Propia basado en modelo planteado por Valarie & Berry

En la tabla 1, explica las brechas del cliente, donde muestra la opinión, lo que espera el cliente del servicio recibido, es decir, al momento de utilizar esta brecha se puede medir la satisfacción e insatisfacción del cliente siempre en cuando la brecha es mayor, pero si la brecha resulta ser menor o igual, lo tomará

como insatisfacción, por eso se debe realizar estrategias y toma de decisiones como Marketing de Servicios.

2.3. Definición de términos básicos

- **Corredor Vial:** Según la Ley N° 30900 (2018), el corredor vial es un “Conjunto de instalaciones físicas, mecánicas o electrónicas, cuyo propósito es facilitar o complementar la operación del servicio del transporte terrestre de personas procurando un servicio en condiciones de calidad y seguridad”. De manera similar, en el Art. 4, Inc. E, menciona que el “Itinerario autorizado a una empresa que presta el servicio de transporte de personas entre puntos de origen y destino, ubicados en distintas provincias y dentro del territorio urbano continuo”.
- **Vías de Evitamiento:** El Reglamento Nacional de Gestión de Estructura Vial, artículo N° 33, publicado el 10 de febrero del 2006, en el diario El Peruano, menciona que las Vías de Evitamiento, son vías que permiten descongestionar el tránsito, evitando las zonas urbanas, el cual, es parte del Sistema Nacional de Carreteras, entonces, esta vía que se construye es considerada una vía de acceso, que evitará atravesar una zona urbana.
- **Vías Colectoras:** En cuanto a las Vías Colectoras, el Reglamento Nacional de Gestión de Estructura Vial, artículo 33°, “son aquellas que forman parte del sistema vial urbano que permite la integración entre las vías locales, las vías arteriales o las vías auxiliares de las vías expresas”, es decir, son vías de integración que habilitan a las vías troncales o principales por donde se desplazan los buses de alta capacidad de pasajeros.
- **Vías troncales:** Las vías troncales son las que “establecen la conexión entre las diferentes zonas urbanas de una intercomunal”, en tal sentido, estas vías

ayudan al desplazamiento de los buses de servicio masivo. (El Reglamento Nacional de Gestión de Estructura Vial, artículo 33°)

- Paraderos: La Resolución de Subgerencia N° 12151-2012-MML/GTU-SRT, publicada el sábado 12 de diciembre del 2012, en el diario El Peruano, establece que paradero es el lugar de encuentro entre buses y pasajeros. Se determina físicamente por:
 - Localización
 - Números de andenes
 - Números de sitio de parada y su longitud

Capítulo III: Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el sistema integrado de transporte y la calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo - 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

HE1. Existe una relación directa y significativa entre el sistema integrado de transporte y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

HE2. Existe una relación directa y significativa entre el sistema integrado de transporte y la seguridad de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

HE3. Existe una relación directa y significativa entre el sistema integrado de transporte y la empatía de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo

HE4. Existe una relación directa y significativa entre el sistema integrado de transporte y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

HE5. Existe una relación directa y significativa entre el sistema integrado de transporte y la fiabilidad de la calidad de servicio en la ciudad de Huancayo

3.2 Identificación de las variables

Variable 1: Sistema integrado de transporte

Dimensiones:

- X.1. Integración física
- X.2. Operacional y tarifaria
- X.3. Medio de pago

Variable 2: Calidad de servicio al pasajero

Dimensiones:

Y.1. Capacidad de respuesta

Y.2. Seguridad

Y.3. Empatía

Y.4. Elementos tangibles

Y.5. Fiabilidad

3.3 Operacionalización de las variables

En la tabla 2 y 3 se establece la operacionalización de las variables como se muestra a continuación.

Tabla 2.*Matriz de operacionalización de la variable sistema integrado de transporte*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sistema integrado de transporte	Sistema Integrado de Transporte: Sistema de transporte público de personas compuesto por las distintas clases o modalidades del servicio de transporte reconocidas en la normatividad vigente, que cuenta con integración física, operacional y tarifaria, así como de medios de pago. (Ley N° 30900, 2018), Art. 4, inciso J.	El Sistema Integrado de Transporte es el conjunto de normas que siguen el servicio de transporte.	Integración física	1. Rutas de circulación	Variables ordinales 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
				2. Vías de circulación	
				3. Nivel de infraestructura vial	
			Operacional y tarifaria	4. Número de empresas	
				5. Número de turnos de atención	
				6. Tipos de servicios existentes	
				7. Número de horarios	
				8. Números de zonas por cobertura de transporte	
				9. Tarifas de pasajes	
			Medios de pago	10. Pago en efectivo	
				11. Número de pasajeros	

Tabla 3.

Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio al pasajero

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de servicio al pasajero	<p>“Calidad de Servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe o él percibe que recibe”.</p> <p>(Setó 2004, p. 17)</p> <p>“Resumir esos diez elementos iniciales en cinco, ya que se encontró una elevada correlación o similitud entre algunos de ellos”.</p> <p>(Zeithaml & Berry & Parasuramn 1988, p. 26)</p>	Calidad de servicios al cliente es el conjunto de acciones favorable hacia el cliente.	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de comunicación del servicio de transporte público entre la empresa y el pasajero. 2. Nivel de puntualidad en el servicio de transporte público por parte de la empresa. 3. Nivel de predisposición de ayuda de parte de la empresa del transporte público hacia el pasajero 4. Nivel de atención de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 	<p>Variables Ordinales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
			Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 5. Nivel de seguridad por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 6. Nivel de solución y credibilidad ante un problema por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 7. Nivel de amabilidad de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero 8. Nivel de confianza de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 	
			Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 9. Nivel de atención individualizada de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 10. Nivel de coordinación horarios de parte de la empresa de transporte público hacia los pasajeros. 11. Nivel de dedicación personalizada por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 12. Nivel de preocupación por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 13. Nivel de comprensión de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero 	
			Elementos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 14. Nivel de equipos de apariencia moderna de parte de la empresa de transporte público. 15. Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas por parte de la empresa de transporte público. 16. Nivel de presencia del conductor que realiza el servicio de transporte público. 17. Nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada de parte de la empresa de transporte público. 	
			Fiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 18. Nivel de demostración de compromiso cumplido de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 19. Nivel de demostración de interés en solucionar un problema del pasajero por parte del conductor del medio de transporte. 20. Nivel de demostración ante las necesidades específicas de parte de la empresa de transporte público hacia los pasajeros. 21. Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero. 22. Nivel de demostración de que el conductor de transporte no quiere errores en los servicios que presta la empresa de transporte público. 	

Capítulo IV: Metodología

4.1 Enfoque de investigación

El enfoque de esta tesis es cuantitativo, por ello, Hernández et. al (2014, p. 4), mencionan que “la ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”. Asimismo, Ñaupas, et. al (2014), afirman que “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de estos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis”. De esta manera, el enfoque de la presente investigación es cuantitativo porque las variables de investigación ameritan su medición y contrastación de hipótesis mediante estadísticos de correlación.

4.2 Tipo de investigación

Considerando a Valderrama (2015 p. 38), el tipo de investigación es el básico, el mismo que, “busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar su resultado a problemas prácticos”.

Bravo (1994); la tesis tiene la siguiente tipología, y se desarrolló de esta forma:

- Por su enfoque, es cuantitativo
- Por su finalidad, es aplicada
- Por su profundidad, es correlacional
- Por su control es, de diseño no experimental
- Por su temporalidad, es transversal
- Por su orientación está, orientada a la comprobación

4.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional. Hernández et. al (2014 p. 82-83), cita que dicho nivel “de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

El objetivo de la investigación es relacionar las variables: sistema integrado de transporte y calidad de servicios al pasajero.

4.4 Diseño de investigación

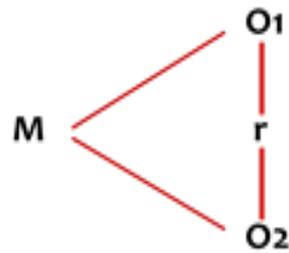
En la tesis se aplicó el diseño de investigación no experimental, porque no se manipuló la variable sistema integrado de transporte y calidad de servicios al pasajero, del mismo modo, es transaccional porque se recolectó la información del usuario quienes son los que utilizan estos servicios en un tiempo determinado en la ciudad de Huancayo.

Hernández, et. al (2014), define “es una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”, los diseños de investigación transaccional o transversal es la recolección de datos con el propósito de describir las variables en un momento indicado, luego analizar su incidencia y la relación entre ellas. (p. 152).

A continuación, se observa la simbología del diseño en estudio:

Figura 2.

Simbología del nivel de investigación.



Datos:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Sistema Integrado de Transporte

O2 = Variable 2: Calidad de servicio al pasajero

R = Relación de las variables de estudio

4.5 Métodos de investigación

Como método de investigación tiene el método científico, al respecto Bunge (1980 p. 4), afirma que “el método de la ciencia es el método científico”. Asimismo, Tamayo (2003 p. 28), afirma que el método científico: “Es un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo”.

Entonces, el método científico favorece al proceso en la investigación científica y esta se desarrolle de la siguiente manera: Planteamiento del problema, la hipótesis, la prueba de la hipótesis y las conclusiones.

Asimismo, la investigación se apoyó utilizando métodos específicos tales como:

- a) **Método de la observación:** Permite abstraer la unidad de análisis y toda su problemática vinculada a las variables de estudio.
- b) **Método deductivo:** Permite elaborar un marco teórico dentro de la investigación.
- c) **Método histórico:** Analiza las diferentes etapas de la investigación científica según sus variables.
- d) **Método analítico:** Admite analizar las variables de estudio, así como sus respectivas dimensiones.

4.6 Población y muestra

4.6.1. Población

El sujeto para la investigación abordada lo constituyen los pasajeros-usuarios del sistema de transporte urbano. Al respecto Vara (2015 p. 261), sostiene que la población “es el conjunto de todos los individuos, es decir, objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones a investigar”. La población de estudio comprende los pasajeros mayores a 18 y menores a 68 años que viven dentro de la zona metropolitana de Chilca, El Tambo y cercado de Huancayo conforme a la base de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] con corte al censo del 2017.

Tabla 4.*Datos estadísticos de población.*

Habitantes por distrito de Huancayo Metropolitano		
Distrito	N° de habitantes	Porcentaje de habitantes
Huancayo	118, 180	31.9%
El Tambo	164, 983	44,5%
Chilca	87,368	23,6%
Total	370,531	100,0%

Nota. Extraído INEI - Censo XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas 2017.

La población de la tesis es de tipo finita, porque obviamente sí se puede contar o medir.

4.6.2. Muestra

Vara (2015 p. 261), afirma que la muestra “es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional. La muestra siempre es una parte de la población”, es decir para la investigación se obtuvo una muestra de 384 personas encuestadas entre las edades de 18 a 68 años.

La presente tesis tiene como muestra de tipo Probabilística. Arbaiza (2014 p. 179), refiere que “en una muestra probabilística, cualquier elemento cuenta con la misma probabilidad de ser elegido o incluido”.

4.6.3. El muestreo

El muestreo es el procedimiento de cómo se halla la muestra. En este caso, teniéndose en cuenta que la cantidad no es importante en la muestra sino su

representatividad para resultado de la investigación o estudio, conforme lo señala Valderrama (2015 p. 184), afirmar que “los aspectos referentes a la representatividad o calidad de la muestra son más importantes que los relacionados con la cantidad, es decir no debe pensarse que la representatividad de la muestra depende de su cantidad”, se consideró a 384 personas de 18 a 68 años, que utilizan los medios de transportes existentes en la ciudad de Huancayo.

Como paso siguiente, se describe el muestreo, se aplicó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas con la siguiente descripción.

Cuando:

$$Z= 1.96$$

$$N= 370.532$$

$$P= 0.5$$

$$Q=0.5$$

$$n = \frac{Nz^2 pq}{d^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Total de la población por año en promedio

p = Proporción de satisfacción del usuario 0.5

q = Proporción de insatisfechos con la atención 0.5

Z = 1,96 (nivel de confianza del 95% y nivel de significación del 5%)

D = 0,05 (máxima desviación tolerable)

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{370,532 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (370,532-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{355858.93}{927.2879} \quad \mathbf{n = 383.763}$$

Es decir la muestra determinada es 384 encuestados.

A. Unidad de análisis

Son los pasajeros-usuarios de los Distritos Tambo, Chilca y Huancayo.

B. Tamaño de la muestra

En la presente tesis los tamaños de muestra son de 384 pasajeros- usuarios.

C. Selección de la muestra

Se encontró los siguientes criterios:

1. Criterios de Exclusión. - Se excluye a todas las personas que no habiten en la ciudad de Huancayo.
2. Criterios de Inclusión. - Se incluye a todas las personas que habiten en la ciudad de Huancayo.

4.7 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

4.7.1. Técnicas

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, al respecto, Moisés, et al. (2019 p. 171), refieren que la encuesta “es un procedimiento de búsqueda

planificada y sistemática de información que consiste en interrogar a los investigados sobre datos que se desean conocer”.

4.7.2. Instrumentos

El instrumento aplicado fue el cuestionario. Según Amat, & Rocafort (2017) el “cuestionario es la herramienta de investigación por excelencia. Que permite obtener datos de las unidades de estudio. El cuestionario es la herramienta específica que se aplica a los encuestados para poder registrar y conseguir la información de una forma estructurada”, es decir los cuestionarios utilizados se aplicaron a los pasajeros de la población huancaína de la Región Junín, ejecutando un cuestionario de acuerdo con las variables establecidas.

A. Diseño

El diseño del cuestionario es de tipo estructurado. Arbaiza (2014, p. 210), refiere que “en un cuestionario estructurado se presentan preguntas predeterminadas y concretas, y todos los participantes reciben el mismo juego de ellas”.

Para la construcción del cuestionario, se ha utilizado la matriz de operacionalización de las variables (véase la sección de apéndices); y la matriz de operacionalización del instrumento (véase la sección de apéndices).

Asimismo, la escala de valoración fue de tipo Ordinal, a través de la jerarquía de menor a mayor (Escala de Likert), para ambas variables:

Tabla 5.*Escala de valoración del instrumento de investigación*

Respuestas	Niveles
Respuesta 1	: Totalmente en desacuerdo
Respuesta 2	: En desacuerdo
Respuesta 3	: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
Respuesta 4	: De acuerdo
Respuesta 5	: Totalmente de acuerdo

Nota: Adecuado de “Instrumentos de investigación”, Córdova (2019).

B. Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de la herramienta se acudió al cálculo del índice de fiabilidad que brinda el Alpha de Cronbach mediante el software IBM SPSS versión 25. Para así demostrar la confiabilidad del instrumento de la tesis. A continuación, se observa la fórmula y el cálculo estadístico referido.

Figura 3.*Alpha de Cronbach.*

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

Donde:

K = Numero de ítems

S^2_i = Varianza de cada ítem

S^2_t = Varianza de la suma de los ítems.

Tabla 6.

Nivel de confiabilidad de Alpha de Cronbach.

Calificación	Descripción
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad Baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Confiabilidad perfecta

Nota: Instrumentos de investigación de Córdova (2019).

Tabla 7.

Resumen de procesamiento de casos de sistema integrado de transporte.

		N	%
Casos	Válido	387	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	387	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Se señala que los encuestados son 387, y llegan al 100.0% de datos rellenados, es decir sin la existencia de datos perdidos en la base de datos.

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad de la variable sistema integrado de transporte

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	11

Fuente: Elaboración propia.

Se obtiene como resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.942; demostrando que la consistencia interna de la prueba para la variable sistema integrado de transporte es de excelente confiabilidad.

Tabla 9.

Resumen de procesamiento de casos de calidad de servicio al pasajero

		N	%
Casos	Válido	387	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	387	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10.

Estadística de fiabilidad de calidad de servicio al pasajero

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	22

Fuente: Elaboración propia.

Como el resultado del cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0.960; se interpreta que la consistencia interna de la prueba para el instrumento de la variable Calidad de servicios al pasajero es de Excelente Confiabilidad.

C. Validez

Para validar el instrumento de recolección de datos se realizó mediante juicio de expertos, por ello, se consultó a tres expertos: al Mg. Turín Meza Noriza, con el porcentaje de 100%, al Mg. Chavarry Becerra Wilmar Salvador, con un porcentaje de 92.00% y al Mg. Cairampoma Espinoza Ricardo, con un personaje

de 100%, quienes llegaron a la conclusión valido y aplicar los instrumentos para la prueba muestral:

4.8 Técnicas estadísticas de análisis de datos

Tabla 11.

Medición de correlación de Tau-b de Kendall

Coefficiente de Tau-b de Kendall	Interpretación
0,0	Relación Nula
0,1 - 0,20	Relación muy Baja
0,21 - 0,40	Relación Baja
0,41 - 0,60	Relación Moderada
0,61 - 0,80	Relación Alta
0,81 - 1,0	Relación muy Alta
1,0	Relación Perfecta

Nota: Extraído de la teoría Maurice Kendal (1938).

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo.

La tesis describe a través de la recolección de datos, la información relativa a las variables de estudio. Ello fue posible gracias a la aplicación del cuestionario, validado por diferentes expertos, que se realizó en el mes de noviembre del 2020. Por otro lado, la encuesta se desarrolló utilizando los formularios de *Google*, posteriormente se envió un link vía *WhatsApp* a cada usuario encuestado, se tomó este modelo de encuesta debido a los protocolos de distanciamiento por la pandemia COVID-19, a la vez se remitió un mensaje a todos los encuestados explicándoles el objetivo de la investigación y características de la encuesta, mediante 33 ítems, divididas en once (11) ítems de la variable Sistema Integrado de Transporte con tres dimensiones con valor ordinal del 1 al 5 y veintidós (22) ítems para recolectar de la variable Calidad de Servicios al pasajero, con 5 dimensiones estandarizadas y su valoración del 1 al 5. Apreciando las tablas en las páginas siguientes exponiendo los resultados. Para ello se utilizará el coeficiente de correlación de Tau- b de Kendall:

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Análisis de datos generales

El transporte público de pasajeros es uno de los problemas más grandes que existe dentro de la ciudad de Huancayo, por ende, realizar un sistema integrado de transporte y calidad de servicio al pasajero, servirá para analizar los niveles de satisfacción y diferenciación que sean óptimos. Las variables sistema integrado de transporte y la calidad de servicio del pasajero son estudiadas porque gracias a su aplicación de ellas, las instituciones encargadas tendrán la oportunidad de ejecutar y

mejorar la presente tesis, logrando la satisfacción de calidad al pasajero del transporte público. Por consiguiente, se plantearon los siguientes ítems:

5.2.2. Sistema Integrado de Transporte

a) Integración Física

Tabla 12.

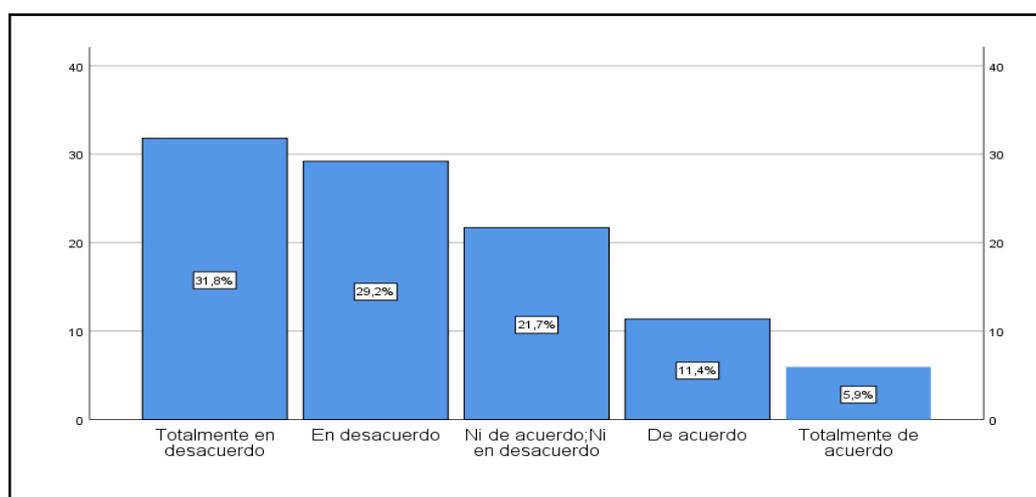
¿Considera que las rutas de circulación del transporte público de la ciudad de Huancayo son adecuadas para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	123	31,8	31,8	31,8
En desacuerdo	113	29,2	29,2	61,0
Válido Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	84	21,7	21,7	82,7
De acuerdo	44	11,4	11,4	94,1
Totalmente de acuerdo	23	5,9	5,9	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Dimensión ruta de circulación.



Fuente: Elaboración propia.

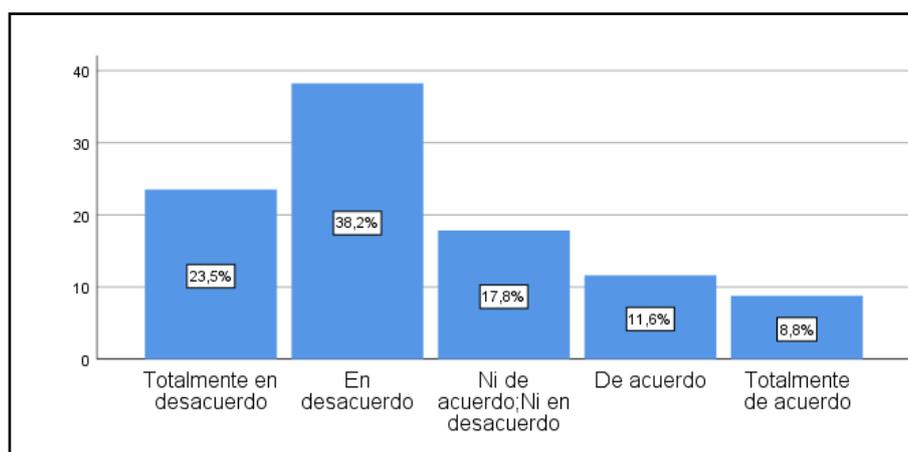
De acuerdo con la tabla 12 y figura 4, del total de los encuestados, el 31,8% aseveran que están totalmente en desacuerdo con las rutas de circulación, otro considerable porcentaje es el 29,2% que opinan estar en desacuerdo, el 21,7% declaran estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, también, el 11,4% mencionan que están de acuerdo y solo el 5,9% mencionan que están totalmente de acuerdo. Entonces, el público usuario en su mayoría señala que están en desacuerdo con las rutas de circulación, lo que vienen a ser inadecuadas. En tanto, implicaría proponer un cambio a las rutas para convertirlas en adecuadas.

Tabla 13.

¿Considera que los corredores viales contribuyen con la circulación ágil en la ciudad de Huancayo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	91	23,5	23,5	23,5
En desacuerdo	148	38,2	38,2	61,8
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	69	17,8	17,8	79,6
Válido De acuerdo	45	11,6	11,6	91,2
Totalmente de acuerdo	34	8,8	8,8	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.*Dimensión vías de circulación.**Fuente:* Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 13 y figura 5, del total de los encuestados, el 23,5% están Totalmente en desacuerdo con las vías de circulación, otro considerable porcentaje es el 38,2% que opinan estar en desacuerdo, el 17,8% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, también, el 11,6% mencionan que están de acuerdo y solo el 8,8% mencionan que están totalmente de acuerdo. Entonces el público usuario en su mayoría señala que están en desacuerdo con los corredores viales ya que no contribuyen con la circulación ágil, esto representa que vienen a ser inadecuadas, por lo tanto, implica proponer un cambio de corredores viales para convertirlas en adecuadas.

Tabla 14.

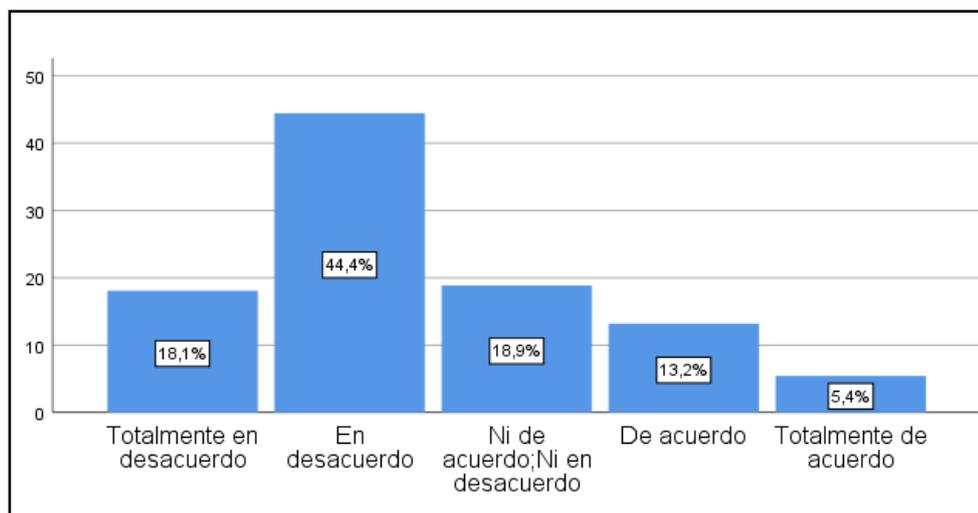
¿Considera que el nivel de infraestructura vial existente en la ciudad de Huancayo es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	70	18,1	18,1	18,1
En desacuerdo	172	44,4	44,4	62,5
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	73	18,9	18,9	81,4
Válido De acuerdo	51	13,2	13,2	94,6
Totalmente de acuerdo	21	5,4	5,4	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6.

Dimensión nivel de infraestructura vial



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 14 y figura 6, del total de los encuestados, el 44,4% están Totalmente en desacuerdo con la infraestructura vial, otro considerable porcentaje es el 18,9%, que opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,1% declaran estar totalmente en desacuerdo, también, el 13,2%

mencionan estar de acuerdo y solo el 5,4% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público en su mayoría señala estar en desacuerdo con la infraestructura vial existente en la Ciudad de Huancayo, siendo inadecuadas para su uso, por lo tanto, implica proponer un cambio de infraestructura vial.

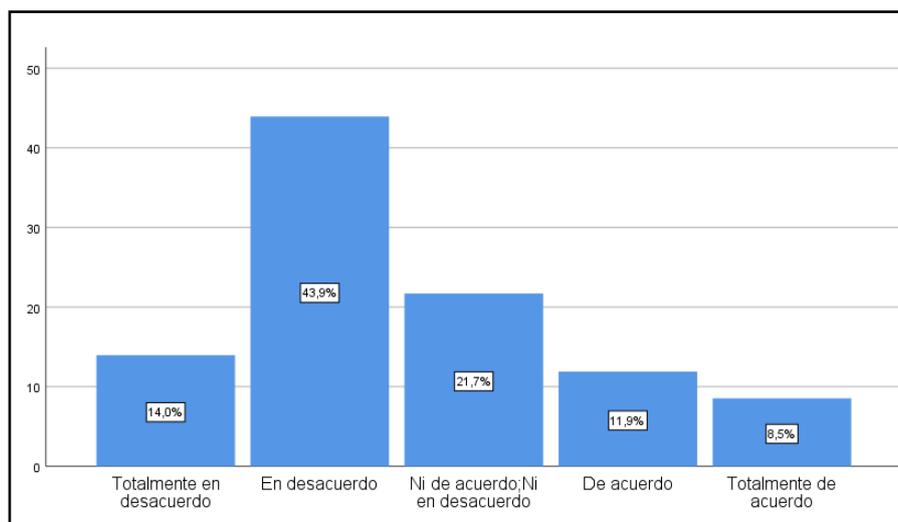
b) Operacional y Tarifaria

Tabla 15.

¿Considera que el número de empresas del transporte público de la ciudad de Huancayo satisface las necesidades del usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	54	14,0	14,0	14,0
En desacuerdo	170	43,9	43,9	57,9
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	84	21,7	21,7	79,6
Válido De acuerdo	46	11,9	11,9	91,5
Totalmente de acuerdo	33	8,5	8,5	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.*Dimensión número de empresas*

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 15 y figura 7, los encuestados manifiestan que el 43,9% están en desacuerdo, el 21,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 14,0% declaran estar totalmente en desacuerdo, también, el 11,9% mencionan estar de acuerdo con la cantidad de empresas y solo el 8,5% están totalmente de acuerdo. En conclusión, del total de encuestados la mayoría señala que no están satisfechos con el número de empresas de transporte público de la ciudad de Huancayo, en tal caso proponer un cambio para satisfacer en cuando a la cantidad de número de empresas.

Tabla 16.

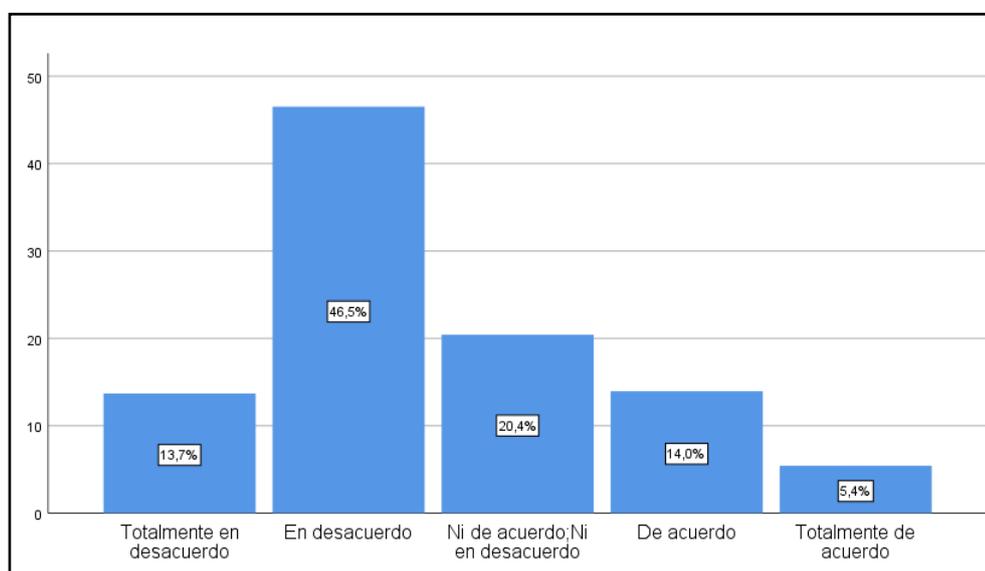
¿Considera que el tiempo de espera promedio del transporte público es el adecuado para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	53	13,7	13,7	13,7
En desacuerdo	180	46,5	46,5	60,2
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	79	20,4	20,4	80,6
Válido De acuerdo	54	14,0	14,0	94,6
Totalmente de acuerdo	21	5,4	5,4	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8.

Dimensión número de turnos de atención



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 16 y figura 8, el 46,5% están en desacuerdo con el tiempo de espera, otro considerable porcentaje es el 20,4% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 14,0% declaran estar en desacuerdo, así mismo, el 13,7% declaran estar totalmente en desacuerdo y solo el 5,4% mencionan estar totalmente

de acuerdo. En conclusión, el público usuario señala estar en desacuerdo con el tiempo de espera promedio del transporte público, en tal sentido se propone un cambio en el tiempo promedio de espera, para convertirlas en adecuadas.

Tabla 17.

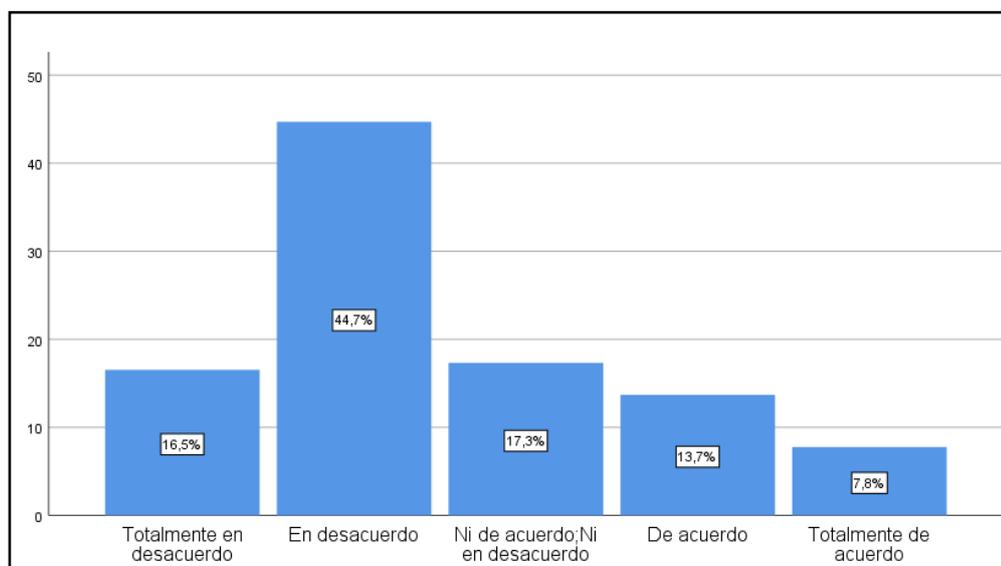
¿Considera que el servicio brindado por las empresas de transporte de la ciudad de Huancayo es adecuado para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	64	16,5	16,5	16,5
En desacuerdo	173	44,7	44,7	61,2
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	67	17,3	17,3	78,6
Válido De acuerdo	53	13,7	13,7	92,2
Totalmente de acuerdo	30	7,8	7,8	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Dimensión tipos de servicios existentes.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 17 y figura 9, los encuestados manifiestan que el 44,7% están en desacuerdo, el 17,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 16,5% declaran estar totalmente en desacuerdo, también, el 13,7% mencionan estar de acuerdo con el servicio brindado de las empresas de transporte y solo el 7,8% están totalmente de acuerdo. En conclusión, del total de encuestados la mayoría señala que están desacuerdo con el servicio brindado de las empresas de transporte público de la ciudad de Huancayo, en tal caso proponer un cambio para que estén de acuerdo.

Tabla 18.

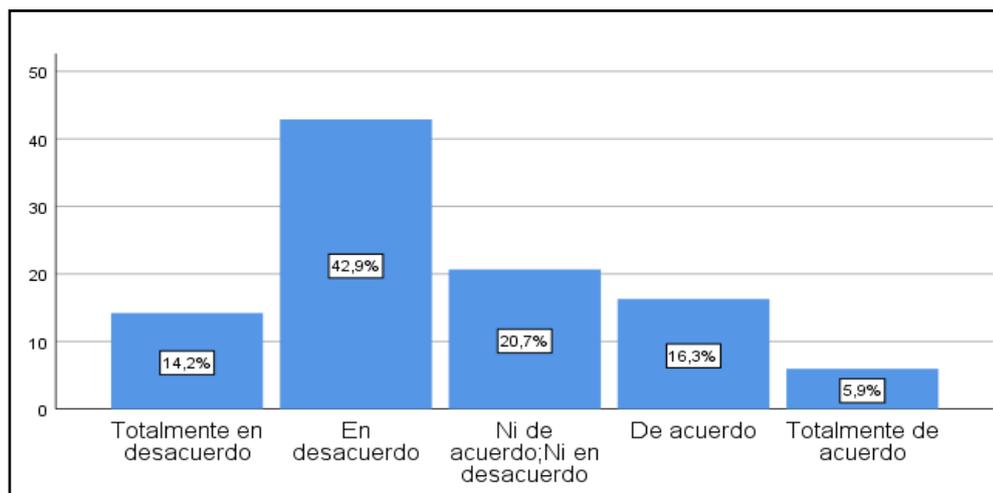
¿Considera que el horario de servicio de los medios de transporte público es accesible para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	55	14,2	14,2	14,2
En desacuerdo	166	42,9	42,9	57,1
Ni de acuerdo; Ni en	80	20,7	20,7	77,8
Válido desacuerdo				
De acuerdo	63	16,3	16,3	94,1
Totalmente de acuerdo	23	5,9	5,9	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10.

Dimensión número de horarios.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 18 y figura 10, los encuestados manifiestan que el 42,9% están en desacuerdo, el 20,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 16,3% declaran estar desacuerdo, también, el 14,2% mencionan estar totalmente en desacuerdo con la cantidad y solo el 5,9% están totalmente de acuerdo. En conclusión, del total de encuestados la mayoría señala que no están de acuerdo con el horario del servicio de los medios de transporte público de la ciudad de Huancayo, en tal caso proponer un cambio horario que sea adecuado para el usuario.

Tabla 19.

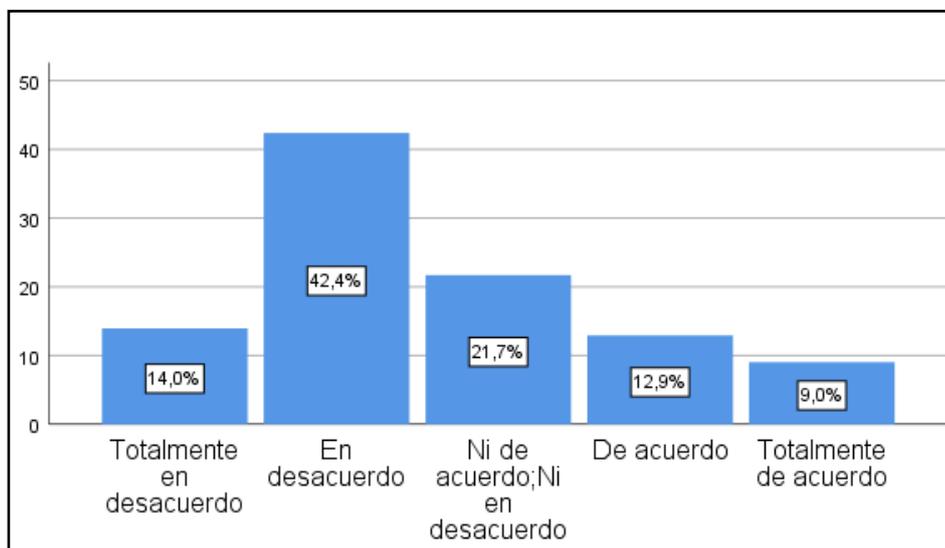
¿Considera que el número de zonas cobeturdadas por el transporte público es el adecuado para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	54	14,0	14,0	14,0
En desacuerdo	164	42,4	42,4	56,3
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	84	21,7	21,7	78,0
Válido De acuerdo	50	12,9	12,9	91,0
Totalmente de acuerdo	35	9,0	9,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11.

Dimensión número de zonas por cobertura de transporte



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 19 y figura 11, el total de los encuestados declaran que el 42,4% están en desacuerdo, el 21,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo el 14,0% declaran estar totalmente en desacuerdo, también, el 12,9% mencionan estar de acuerdo con la cantidad de empresas y solo el 9,0% están

totalmente de acuerdo. En conclusión, los encuestados están en desacuerdo con el número de zonas cobiertas por el transporte público, por lo tanto, se recomienda realizar un cambio en cuanto a las zonas determinadas que recorre el transporte público.

Tabla 20.

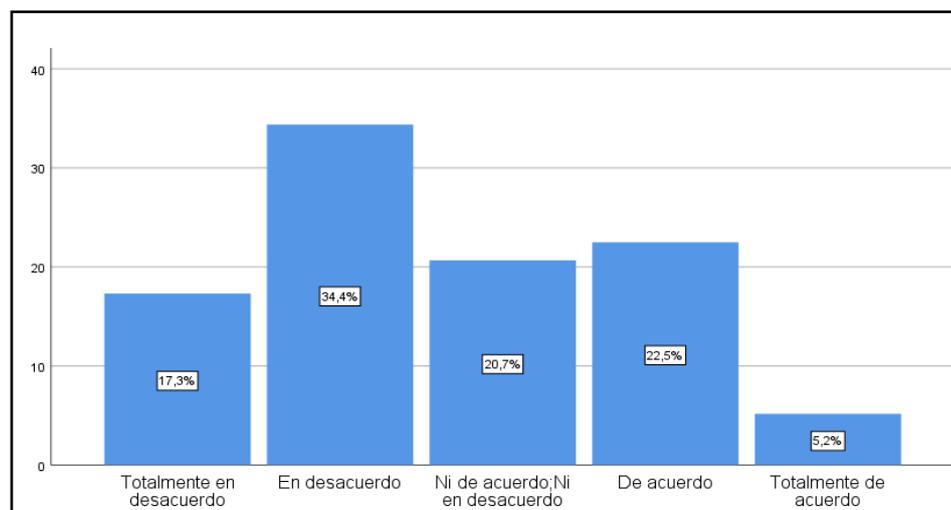
¿Considera que el costo de tarifas de pasajes de transporte público es adecuado para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	67	17,3	17,3	17,3
En desacuerdo	133	34,4	34,4	51,7
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	80	20,7	20,7	72,4
Válido de acuerdo	87	22,5	22,5	94,8
Totalmente de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12.

Dimensión tarifas de pasajes.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 20 y figura 12, los encuestados manifiestan que el 34,4% están en desacuerdo, otro considerable porcentaje es el 22,5% que opinan estar de acuerdo, así mismo el 20,7% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, también, el 17,3% mencionan estar totalmente en desacuerdo y solo el 5,2% están totalmente de acuerdo. En conclusión, los encuestados en su mayoría están en desacuerdo con el costo de tarifa de pasajes en los transportes públicos, por lo que se propone evaluar el costo de tarifa para satisfacer al usuario de la población huancaína.

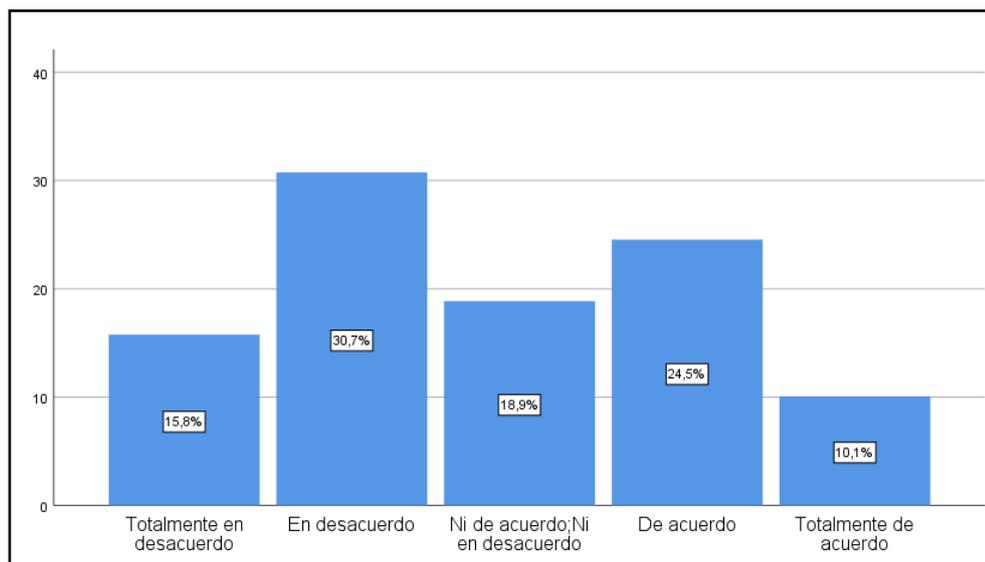
c) Medios de Pago

Tabla 21.

¿Considera que el pago en efectivo en el transporte público es adecuado para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	61	15,8	15,8	15,8
En desacuerdo	119	30,7	30,7	46,5
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	73	18,9	18,9	65,4
Válido				
De acuerdo	95	24,5	24,5	89,9
Totalmente de acuerdo	39	10,1	10,1	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13.*Dimensión pago en efectivo**Fuente:* Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 12 y figura 13, los encuestados manifiestan que el 30,7% están en desacuerdo, el 24,5% están de acuerdo, así mismo el 18,9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo, el 15,8% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 10,1% están totalmente de acuerdo. Por lo tanto, los encuestados en su mayoría están en desacuerdo con los pagos en efectivo en los medios de transporte público, por lo que se propone evaluar los pagos efectivos para satisfacer al usuario de la población huancaína.

Tabla 22.

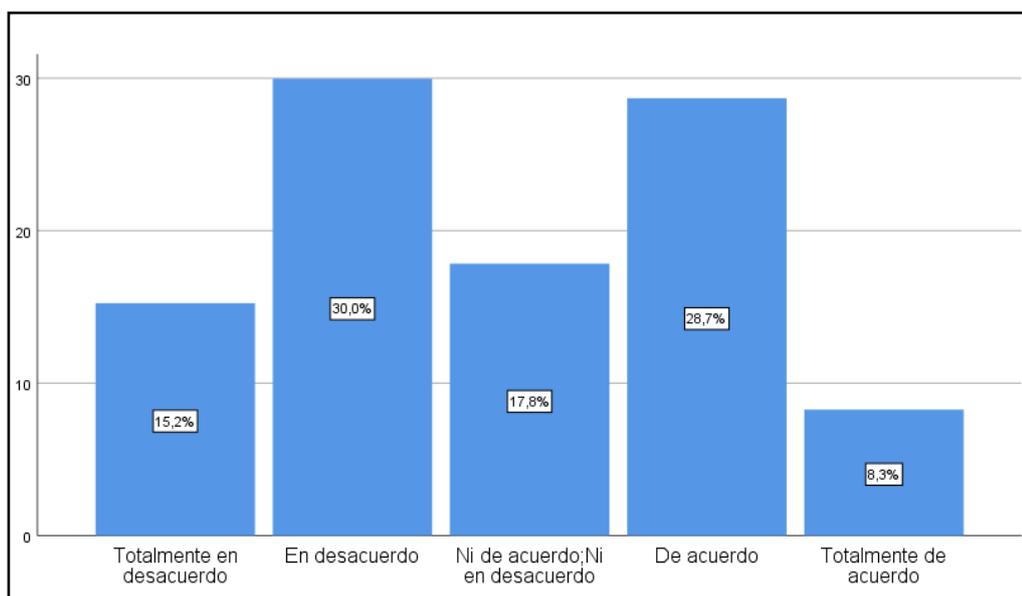
¿Considera que debe haber diferentes medios de pago accesibles para el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	59	15,2	15,2	15,2
En desacuerdo	116	30,0	30,0	45,2
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	69	17,8	17,8	63,0
Válido de acuerdo	111	28,7	28,7	91,7
Totalmente de acuerdo	32	8,3	8,3	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14.

Dimensión número de pasajeros.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 22 y figura 14, los encuestados indican que el 30,0% están en desacuerdo, otro considerable porcentaje es el 28,7% opinan estar de acuerdo, el 17,8% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, también, el 15,2% mencionan estar totalmente en desacuerdo con los diferentes pagos y solo

el 8,3% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces, la mayoría de los encuestados están en desacuerdo, lo que se propone mejorar la dimensión de números de pasajeros.

5.2.3. Calidad de Servicio al Pasajero

a) Capacidad de Respuesta

Tabla 23.

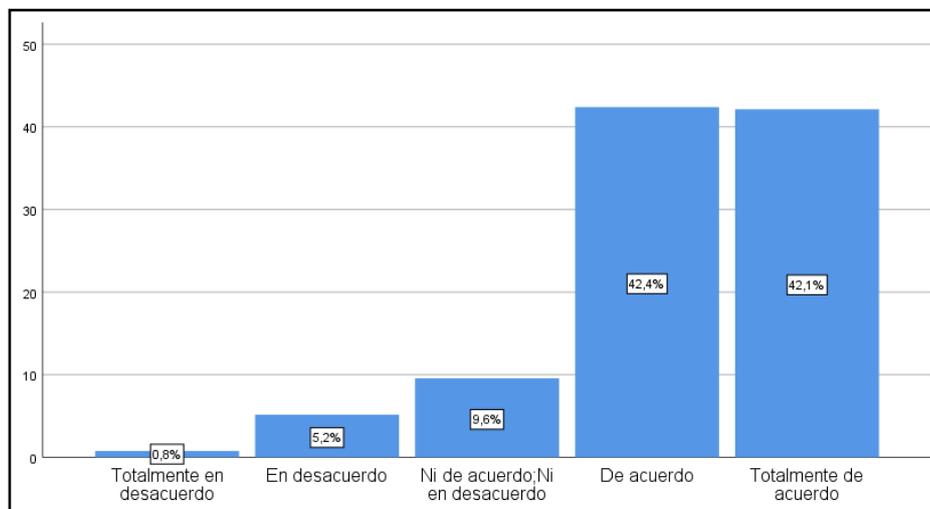
¿Considera que el nivel de comunicación debe ser constante entre la empresa de transporte público y el pasajero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
En desacuerdo	20	5,2	5,2	5,9
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	37	9,6	9,6	15,5
Válido				
De acuerdo	164	42,4	42,4	57,9
Totalmente de acuerdo	163	42,1	42,1	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15.

Dimensión Nivel de comunicación del servicio de transporte público entre la empresa y el pasajero



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 23 y figura 15 los encuestados indican que el 42,4% está en desacuerdo con el nivel de comunicación, y el 42,1% opinan estar totalmente desacuerdo, el 9,6% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, también, el 5,2% mencionan estar en desacuerdo y el 0,8% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público usuario señala que no existe comunicación constante entre la empresa y el pasajero. Por lo tanto, se propone mejorar la comunicación con los pasajeros.

Tabla 24.

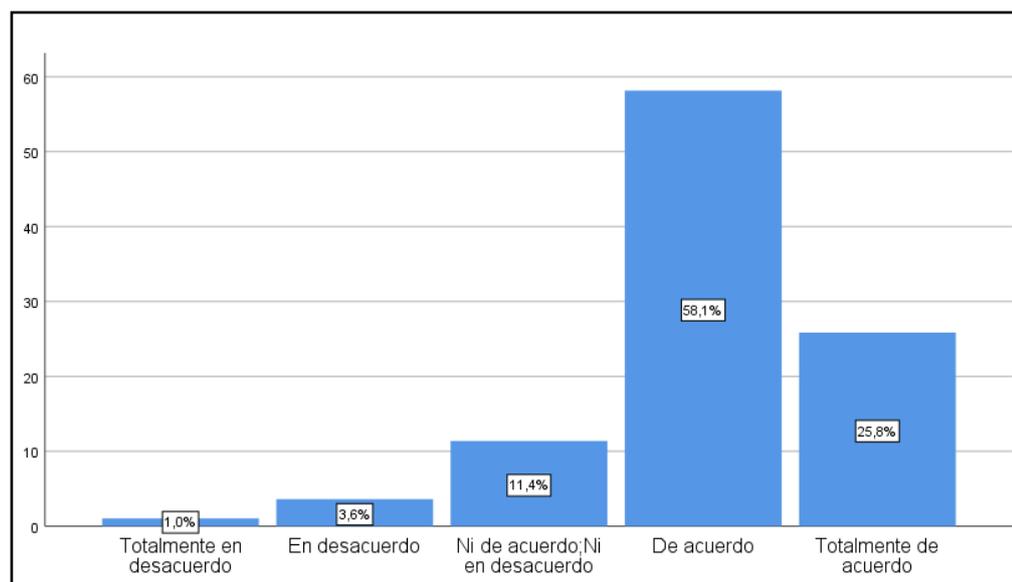
¿Considera que la puntualidad de servicio de transporte público en el tiempo promedio es importante?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1,0	1,0	1,0
En desacuerdo	14	3,6	3,6	4,7
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	44	11,4	11,4	16,0
Válido				
De acuerdo	225	58,1	58,1	74,2
Totalmente de acuerdo	100	25,8	25,8	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 16.

Dimensión Nivel de puntualidad en el servicio de transporte público por parte de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 24 y figura 16, los encuestados manifiestan que 58,1% están de acuerdo con el tiempo de servicio promedio, otro considerable

porcentaje es el 25,8% opinan estar totalmente de acuerdo, el 11,4% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, también, el 3,6% mencionan estar desacuerdo con el tiempo promedio de servicio solo el 1,0% mencionan estar totalmente en desacuerdo. En conclusión, el público usuario señala que están en de acuerdo con la puntualidad del servicio en el tiempo promedio, esto representa que vienen ser adecuadas, por lo tanto, implica proponer una mejora y no convertirse en inadecuada.

Tabla 25.

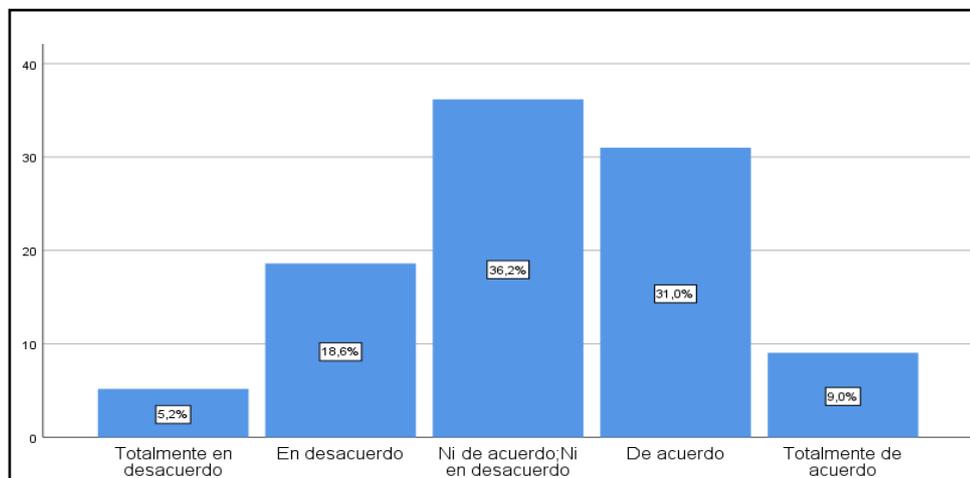
¿Considera que la predisposición por parte de la empresa de transporte público está dispuesta en ayudar?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	5,2	5,2	5,2
En desacuerdo	72	18,6	18,6	23,8
Ni de acuerdo; Ni en	140	36,2	36,2	59,9
Válido desacuerdo				
De acuerdo	120	31,0	31,0	91,0
Totalmente de acuerdo	35	9,0	9,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17.

Dimensión de predisposición de ayuda de parte de la empresa del transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 25 y figura 17, los encuestados indican que el 36,2% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro considerable porcentaje es el 31,0% opinan estar de acuerdo, el 18,6% declaran estar en desacuerdo, también, el 9,0% mencionan estar totalmente de acuerdo y solo el 5,2% mencionan estar totalmente en desacuerdo. Entonces el público usuario señala que están de acuerdo con la predisposición por parte de la empresa que están dispuesta en ayudar al usuario, esto representa que vienen a ser adecuadas.

Tabla 26.

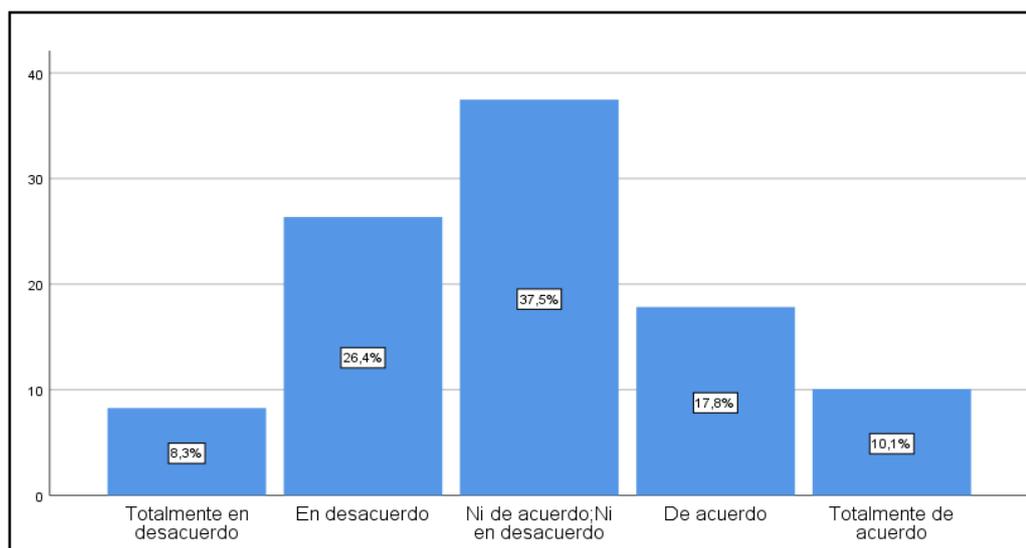
¿Considera que la atención por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero es rápida?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	32	8,3	8,3	8,3
En desacuerdo	102	26,4	26,4	34,6
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	145	37,5	37,5	72,1
Válido				
de acuerdo				
De acuerdo	69	17,8	17,8	89,9
Totalmente de acuerdo	39	10,1	10,1	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 18.

Dimensión Nivel de atención de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 26 y figura 18, los encuestados del estudio consideran que el 37,5% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, otro considerable porcentaje es el 26,4% opinan estar en desacuerdo, el 17,8% declaran estar de

acuerdo, también, el 10,1% mencionan estar totalmente de acuerdo con la atención rápida y solo el 8,3% mencionan estar totalmente en desacuerdo. Entonces, el público usuario señala que no hay atención rápida por parte de la empresa hacia el pasajero, por lo tanto, implica proponer un cambio en mejora de atención rápida al usuario.

b) Seguridad

Tabla 27.

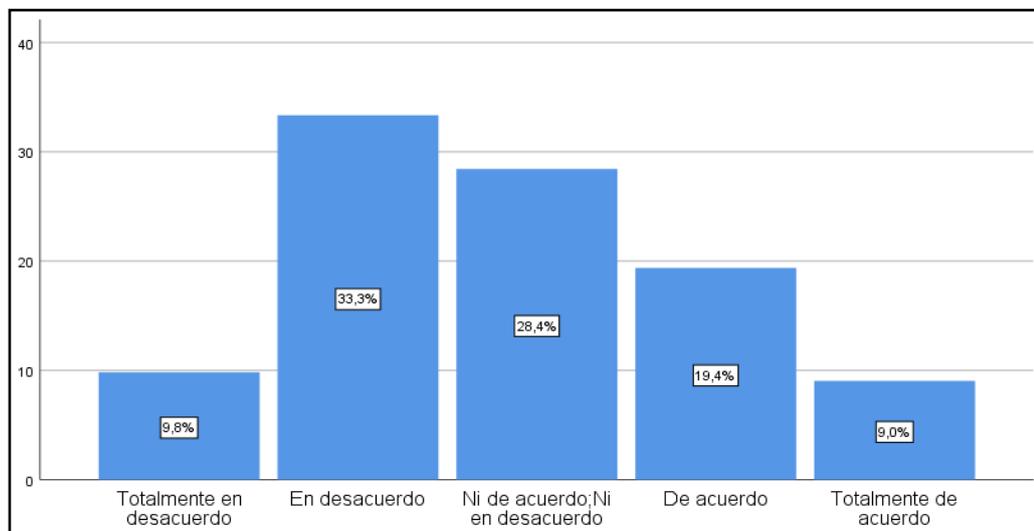
¿Considera que la seguridad por parte de la empresa de transporte público es adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	38	9,8	9,8	9,8
En desacuerdo	129	33,3	33,3	43,2
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	110	28,4	28,4	71,6
Válido				
de desacuerdo				
De acuerdo	75	19,4	19,4	91,0
Totalmente de acuerdo	35	9,0	9,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 19.

Dimensión Nivel de seguridad por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 27 y figura 19, los encuestados indican que el 33,3% están en desacuerdo, otro considerable porcentaje es el 28,4% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 19,4% declaran estar de acuerdo, también, el 9,8% mencionan estar totalmente en desacuerdo y solo el 9,0% mencionan estar totalmente de acuerdo. En conclusión, los encuestados señalan que no encuentran seguridad por parte de la empresa de transporte hacia el pasajero, por lo tanto, implica proponer un cambio en la seguridad por parte de la empresa.

Tabla 28.

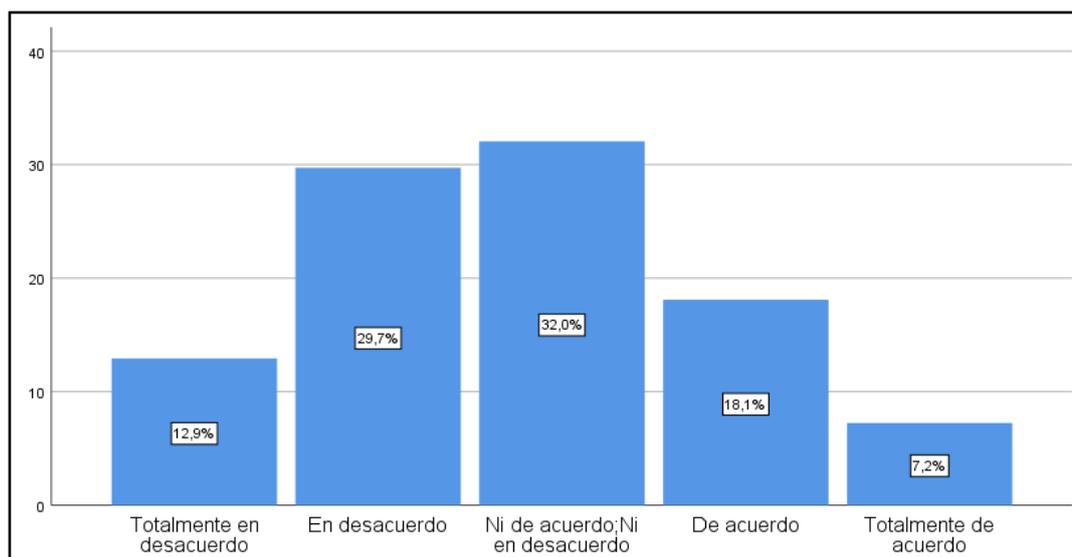
¿Considera que la credibilidad de la empresa de transporte público ante un problema refleja su interés y solución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	50	12,9	12,9	12,9
En desacuerdo	115	29,7	29,7	42,6
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	124	32,0	32,0	74,7
Válido de acuerdo	70	18,1	18,1	92,8
Totalmente de acuerdo	28	7,2	7,2	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20.

Dimensión nivel de solución y credibilidad ante un problema por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 28 y figura 20, los encuestados indican que el 23,5% están Totalmente en desacuerdo con las vías de circulación, otro

considerable porcentaje es el 38,2% opinan estar en desacuerdo, el 17,8% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, también, el 11,6% mencionan estar de acuerdo que las vías y solo el 8,8% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público usuario señala que están en desacuerdo con los corredores viales que contribuyen con la circulación ágil, esto representa que vienen a ser inadecuadas, por lo tanto, implica proponer un cambio de corredores viales para convertirlas en adecuadas.

Tabla 29.

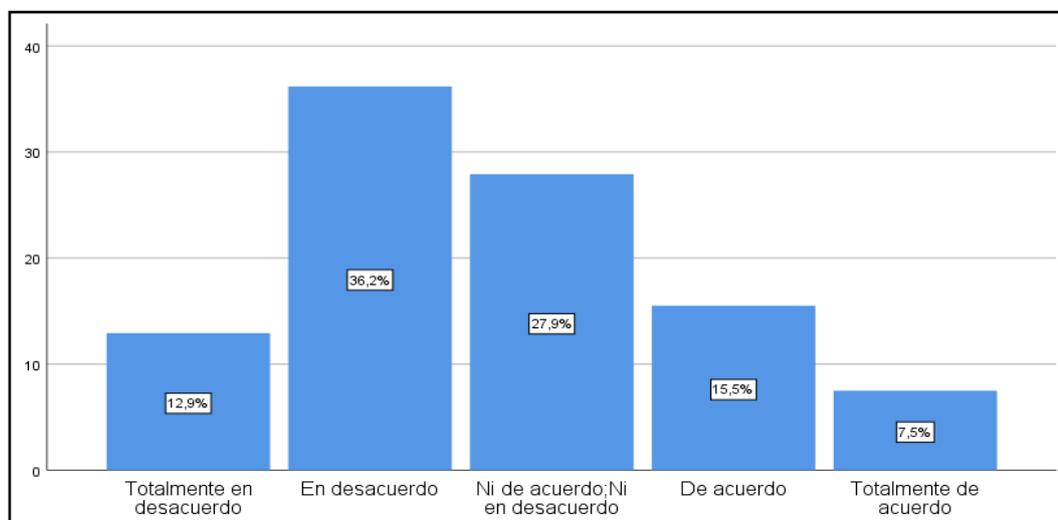
¿Considera usted que los empleados de la empresa de transporte público son siempre amables con los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	50	12,9	12,9	12,9
En desacuerdo	140	36,2	36,2	49,1
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	108	27,9	27,9	77,0
Válido de acuerdo				
De acuerdo	60	15,5	15,5	92,5
Totalmente de acuerdo	29	7,5	7,5	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21.

Dimensión nivel de amabilidad de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 29 y figura 21, los encuestados indican que el 36,2% están en desacuerdo, otro grupo declara en un 27,9% opinan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15,5% declaran estar de acuerdo, también, el 12,9% mencionan estar de totalmente en desacuerdo y solo el 7,5% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público usuario señala que no encuentran amabilidad de los empleados con los usuarios, por lo tanto, implica proponer un cambio en ese aspecto para mejorar la amabilidad de los empleados.

Tabla 30.

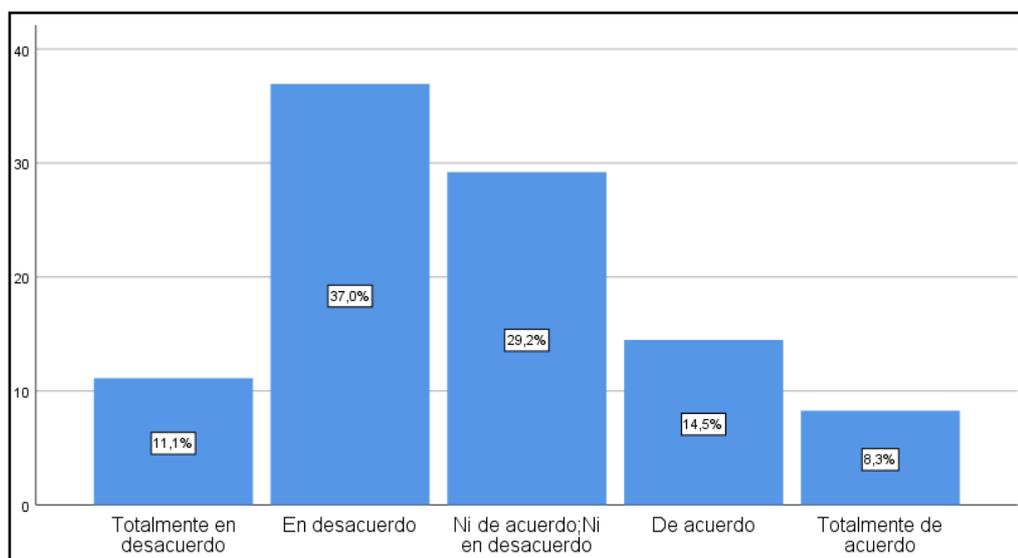
¿Considera usted que la confianza por parte del transporte público es adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	43	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	143	37,0	37,0	48,1
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	113	29,2	29,2	77,3
Válido de acuerdo				
De acuerdo	56	14,5	14,5	91,7
Totalmente de acuerdo	32	8,3	8,3	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 22.

Dimensión nivel de confianza de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 30 y figura 22, los encuestados manifiestan que el 37,0% están en desacuerdo con la confianza de la empresa y otro considerable porcentaje es el 29,2% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y 14,5% declaran estar de acuerdo, también, el 11,1% mencionan estar totalmente en desacuerdo y solo el

8,3% mencionan estar totalmente de acuerdo. En conclusión, el público usuario señala que no encuentran confianza por parte de la empresa, se propone renovar el nivel de confianza.

c) Empatía

Tabla 31.

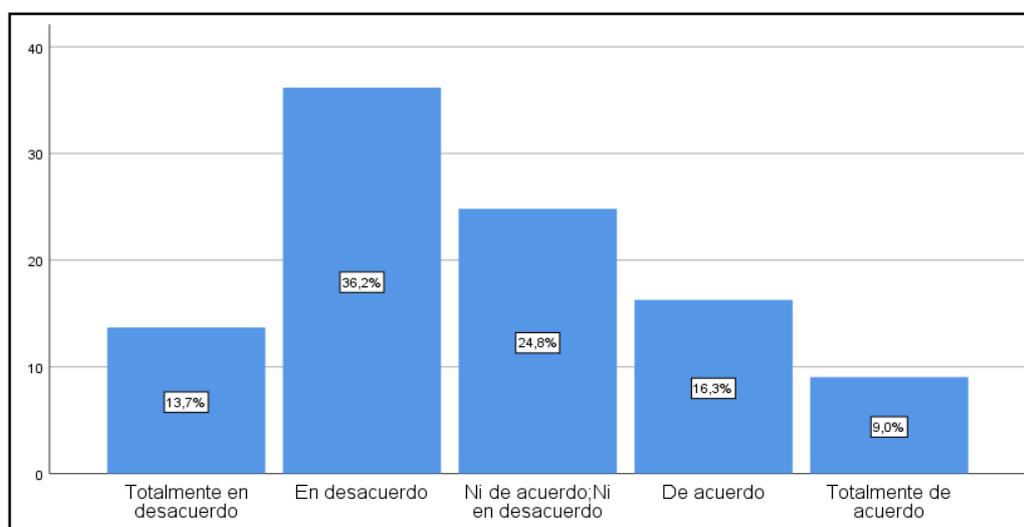
¿Considera usted que en el servicio de transporte le da una atención individualizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	53	13,7	13,7	13,7
En desacuerdo	140	36,2	36,2	49,9
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	96	24,8	24,8	74,7
Válido De acuerdo	63	16,3	16,3	91,0
Totalmente de acuerdo	35	9,0	9,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23.

Dimensión nivel de atención individualizada de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 31 y figura 23, nos muestran que el 36,2% están en desacuerdo, otro considerable porcentaje es el 24,8% opinan estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo el 16,3% declaran estar en desacuerdo, también, el 13,7% mencionan estar totalmente en desacuerdo que con el servicio y solo el 9,0% mencionan estar totalmente de acuerdo. En conclusión, los encuestados no tienen atención en el servicio individualizado, por lo tanto, implica proponer un cambio de atención al pasajero para convertirlas en adecuadas.

Tabla 32.

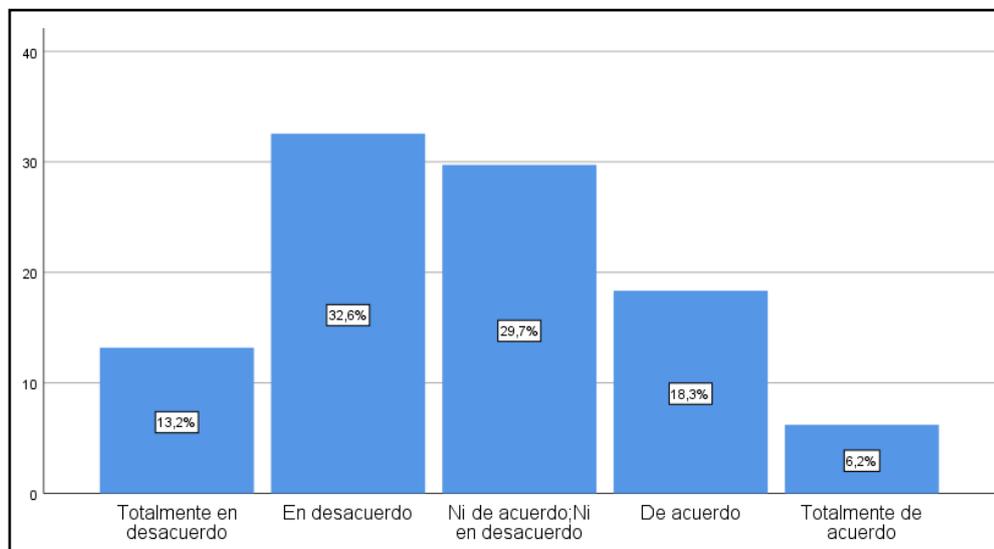
¿En las empresas de transporte tienen horarios convenientes para todos sus usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	51	13,2	13,2	13,2
En desacuerdo	126	32,6	32,6	45,7
Ni de acuerdo; Ni en Válido desacuerdo	115	29,7	29,7	75,5
De acuerdo	71	18,3	18,3	93,8
Totalmente de acuerdo	24	6,2	6,2	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 24.

Dimensión nivel de coordinación de horarios de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 32 y figura 24, los encuestados indican que el 32,6% están en desacuerdo con los horarios, otro considerable porcentaje es el 29,7% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 18,3% declaran estar de acuerdo, también, el 13,2% mencionan estar totalmente en desacuerdo con los horarios y solo el 6,2% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público usuario señala que están en desacuerdo con los horarios de trabajo convenientes para el usuario, por lo tanto, implica proponer un cambio necesario.

Tabla 33.

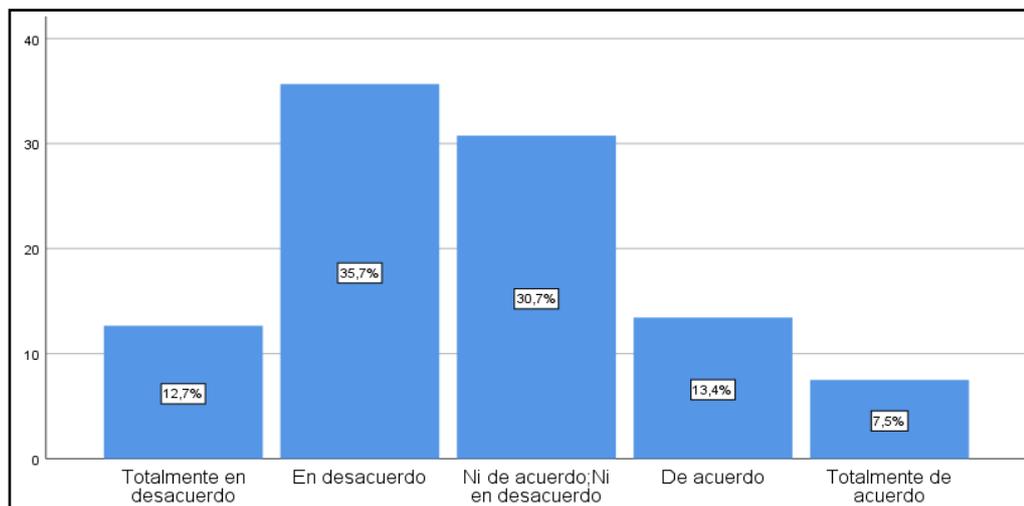
¿Los empleados del medio de transporte público brindan una atención personalizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	49	12,7	12,7	12,7
En desacuerdo	138	35,7	35,7	48,3
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	119	30,7	30,7	79,1
Válido de acuerdo				
De acuerdo	52	13,4	13,4	92,5
Totalmente de acuerdo	29	7,5	7,5	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 25.

Dimensión nivel de dedicación personalizada por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 33 y figura 25, los encuestados indican que el 35,7% están en desacuerdo con la atención brindada, otro considerable porcentaje es el 30,7% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13,7% declaran estar de acuerdo, también, el 12,7% mencionan estar totalmente en desacuerdo con el

horario y solo el 7,5% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público usuario señala que están en desacuerdo con la atención personalizada que brindan los empleados de los transportes público en la ciudad de Huancayo, esto representa que vienen a ser inadecuadas, por lo tanto, implica proponer un cambio para satisfacer al usuario.

Tabla 34.

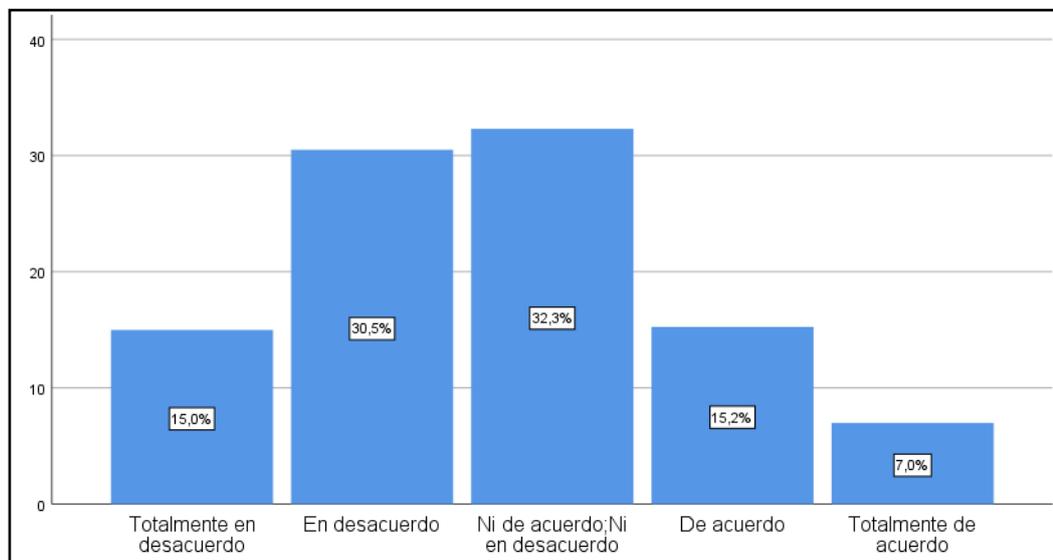
¿En los medios de transporte público se preocupan por sus intereses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	58	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	118	30,5	30,5	45,5
Ni de acuerdo; Ni en	125	32,3	32,3	77,8
Válido desacuerdo				
De acuerdo	59	15,2	15,2	93,0
Totalmente de acuerdo	27	7,0	7,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 26.

Dimensión nivel de preocupación por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 34 y figura 26, los encuestados indican que el 32,3% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la preocupación de las empresas, otro considerable porcentaje es el 30,5% opinan estar en desacuerdo, el 15,2% están de acuerdo, también, el 15,0% mencionan estar totalmente en desacuerdo y solo el 7,0% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público usuario señala que están en desacuerdo con las empresas que no se preocupan por sus intereses del usuario Huancaíno, por lo tanto, implica proponer un cambio para convertirla en adecuada.

Tabla 35.

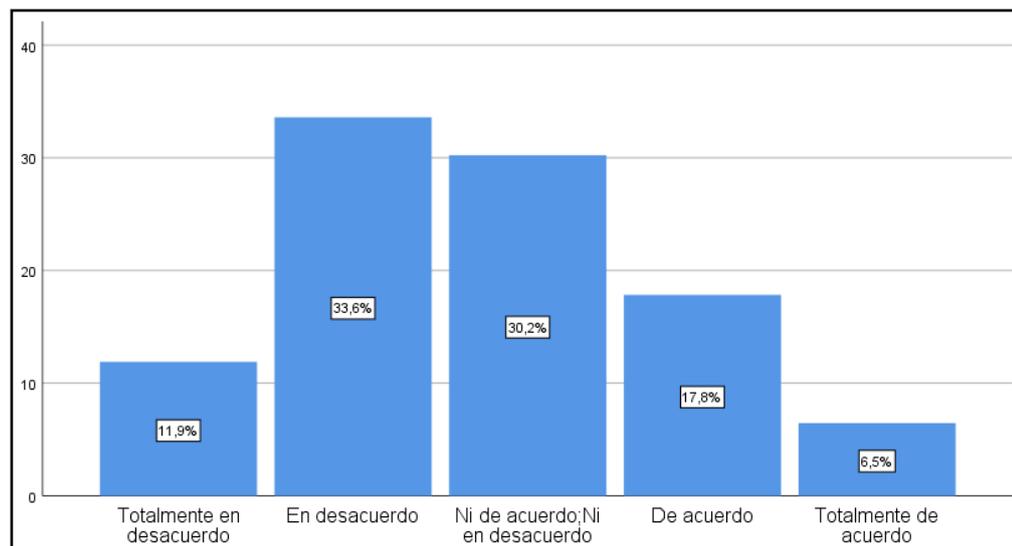
¿Considera que el conductor de transporte público comprende sus necesidades específicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	46	11,9	11,9	11,9
En desacuerdo	130	33,6	33,6	45,5
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	117	30,2	30,2	75,7
Válido de acuerdo	69	17,8	17,8	93,5
Totalmente de acuerdo	25	6,5	6,5	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 27.

Dimensión nivel de comprensión de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 35 y figura 27, los encuestados declaran que el 33,6% están en desacuerdo, otro grupo considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 30,2%, así mismo el 17,8% opinan estar de acuerdo, el 11,9%

declaran estar en totalmente en desacuerdo, y solo el 6,5% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces, la mayoría de los encuestados opinan estar en desacuerdo, en tanto se propone mejor comprensión de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.

d) Elementos Tangibles

Tabla 36.

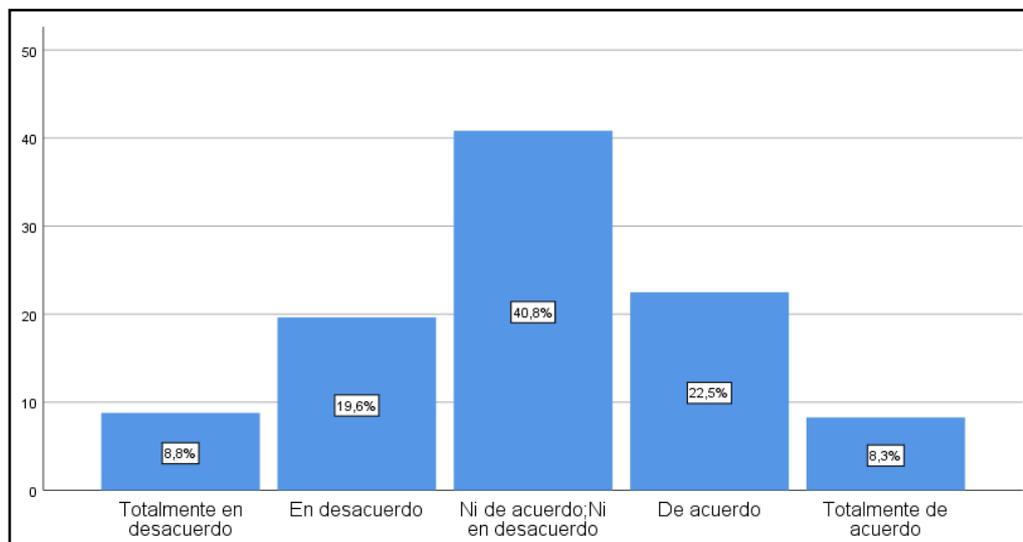
¿Los equipos del medio de transporte público tienen la apariencia de ser modernos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	8,8	8,8	8,8
En desacuerdo	76	19,6	19,6	28,4
Ni de acuerdo; Ni en Válido desacuerdo	158	40,8	40,8	69,3
De acuerdo	87	22,5	22,5	91,7
Totalmente de acuerdo	32	8,3	8,3	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 28.

Dimensión nivel de equipos de apariencia moderna de parte de la empresa de transporte público.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 36 y figura 28, los encuestados declaran que el 40,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro grupo considera estar en de acuerdo con un 22,5%, así mismo el 19,6% opinan estar desacuerdo, el 8,8% declaran estar totalmente de acuerdo, y solo el 8,3% mencionan estar totalmente desacuerdo. Entonces, la mayoría de los encuestados opinan estar en desacuerdo, en tanto se propone mejorar los equipos que sean atractivas y de apariencia moderna.

Tabla 37.

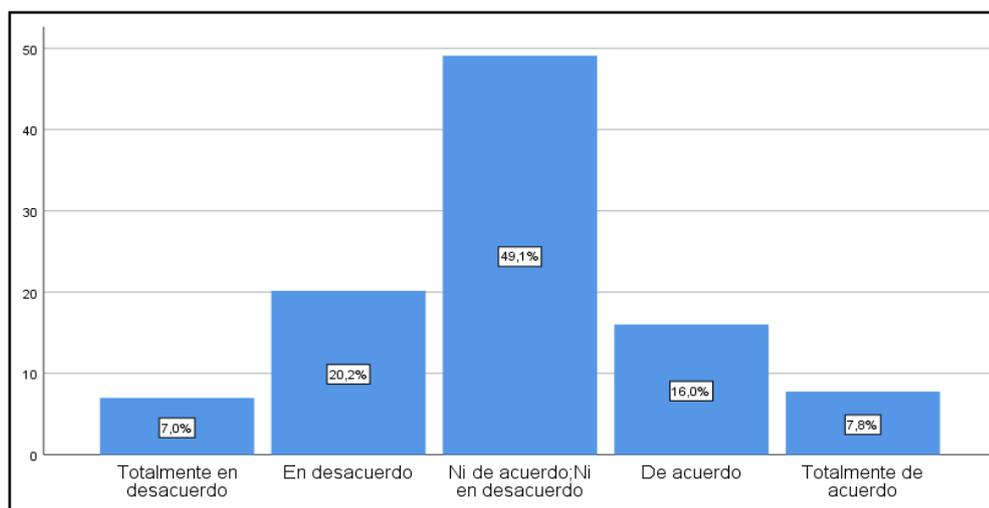
¿Considera que las instalaciones físicas del medio de transporte público son visualmente atractivas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	27	7,0	7,0	7,0
En desacuerdo	78	20,2	20,2	27,1
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	190	49,1	49,1	76,2
Válido de acuerdo	62	16,0	16,0	92,2
Totalmente de acuerdo	30	7,8	7,8	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 29.

Dimensión nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas por parte de la empresa de transporte público.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 37 y figura 29, los encuestados declaran que el 49,1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro grupo considera estar en desacuerdo con un 20,2%, así mismo el 16,0% opinan estar de acuerdo, el 7,8%

declaran estar totalmente en de acuerdo, y solo el 8,0% mencionan estar totalmente desacuerdo. Entonces, la mayoría de los encuestados opinan estar en desacuerdo, en tanto se propone mejorar las instalaciones que sean atractivas y estén a la vista del usuario.

Tabla 38.

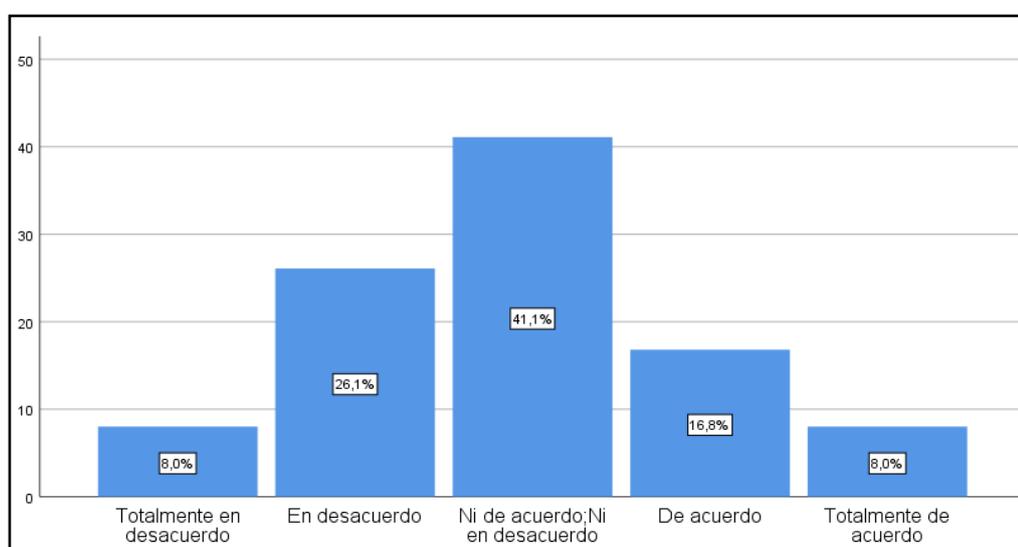
¿Considera que la empresa mantiene registros o eventos de errores para mejorar sus procesos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	31	8,0	8,0	8,0
En desacuerdo	101	26,1	26,1	34,1
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	159	41,1	41,1	75,2
Válido De acuerdo	65	16,8	16,8	92,0
Totalmente de acuerdo	31	8,0	8,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 30.

Dimensión Nivel de presencia del conductor que realiza el servicio de transporte público.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 38 y figura 30, los encuestados declaran que el 41,1% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro grupo considera estar en desacuerdo con un 26,1%, así mismo el 16,8% opinan estar de acuerdo, el 8,0% declaran estar totalmente en desacuerdo, y solo el 8,0% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces, la mayoría de los encuestados opinan estar en desacuerdo, en tanto se propone a presencia del conductor para realizar el servicio.

Tabla 39.

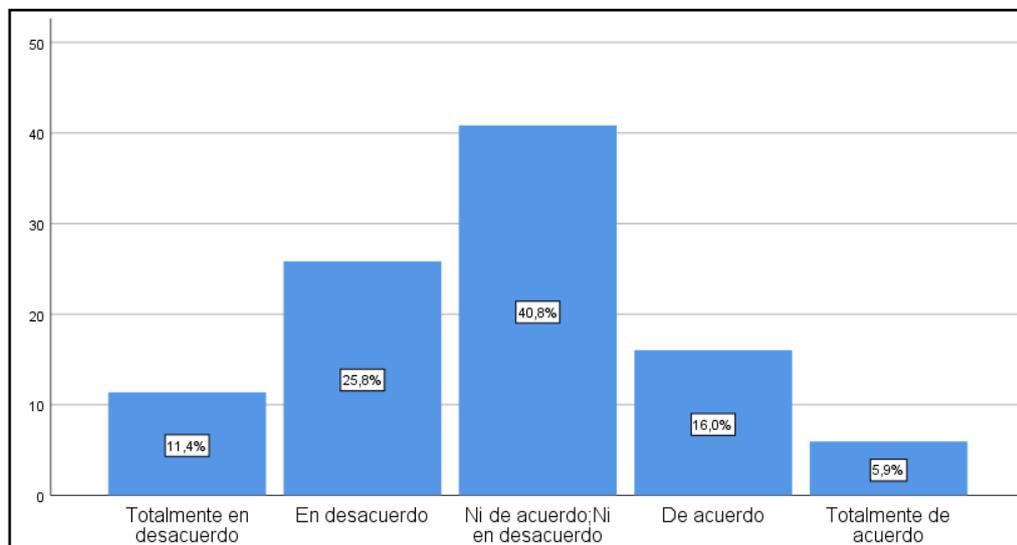
¿Considera que las documentaciones del transporte público se encuentran ordenadas y actualizadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	44	11,4	11,4	11,4
En desacuerdo	100	25,8	25,8	37,2
Ni de acuerdo; Ni en Válido desacuerdo	158	40,8	40,8	78,0
De acuerdo	62	16,0	16,0	94,1
Totalmente de acuerdo	23	5,9	5,9	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 31.

Dimensión nivel de presencia de documentación visualmente ordenada de parte de la empresa de transporte público.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 39 y figura 31, los encuestados declaran que el 40,8% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, otro grupo considera estar en desacuerdo con un 25,8%, así mismo el 16,0% opinan estar de acuerdo, el 11,4% declaran estar totalmente en desacuerdo, y solo el 5,9% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces, la mayoría de los encuestados opinan estar en desacuerdo, en tanto se propone organizar la documentación visual que este ordenado para los usuarios.

e) Fiabilidad

Tabla 40.

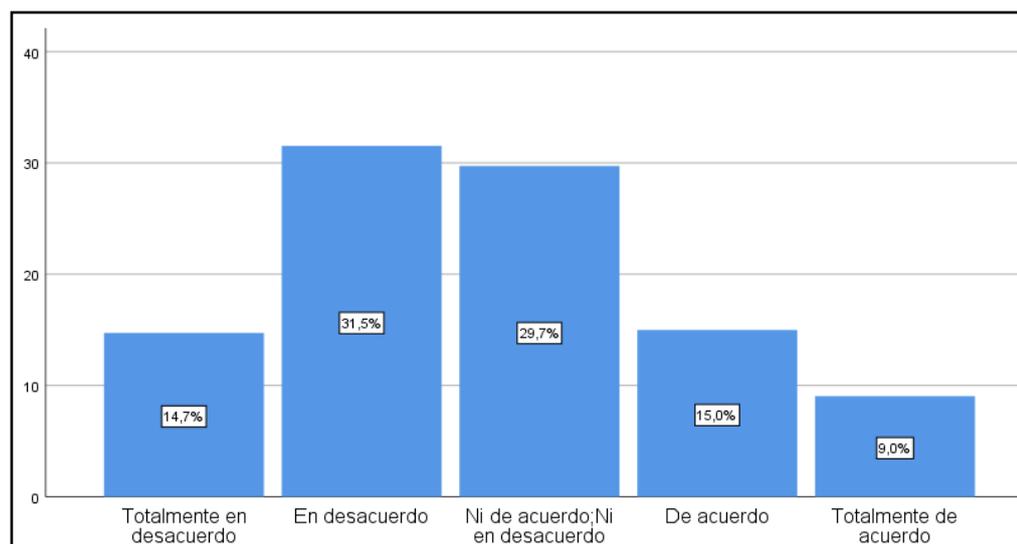
¿Considera que la empresa de transporte público está comprometida en responder las inquietudes del pasajero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	57	14,7	14,7	14,7
En desacuerdo	122	31,5	31,5	46,3
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	115	29,7	29,7	76,0
Válido				
de acuerdo				
De acuerdo	58	15,0	15,0	91,0
Totalmente de acuerdo	35	9,0	9,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 32.

Dimensión nivel de demostración de compromiso cumplido de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 40 y figura 32, los encuestados declaran que el 31,5% están en desacuerdo, otro grupo considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 29,7%, así mismo el 15,0% opinan estar de acuerdo, el 14,7%

declaran estar totalmente en desacuerdo, y solo el 9,0% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces, la mayoría de los encuestados opinan estar en desacuerdo, en tanto se propone mejorar el compromiso cumplido por parte de la empresa hacia los pasajeros.

Tabla 41.

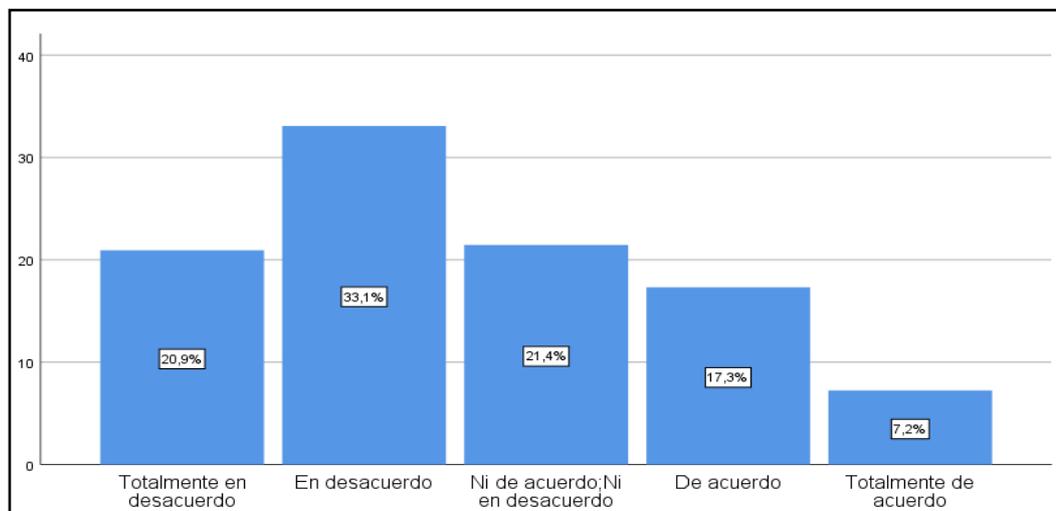
¿Considera que la empresa de transporte público tiene conocimiento y experiencia para solucionar los problemas del usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	81	20,9	20,9	20,9
En desacuerdo	128	33,1	33,1	54,0
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	83	21,4	21,4	75,5
Válido de acuerdo				
De acuerdo	67	17,3	17,3	92,8
Totalmente de acuerdo	28	7,2	7,2	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 33.

Dimensión Nivel de demostración de interés en solucionar un problema del pasajero por parte del conductor del medio de transporte.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 41 y figura 33, los encuestados declaran que el 33,1% están en desacuerdo, otro grupo considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 21,4%, así mismo el 20,9% opinan estar totalmente en desacuerdo, el 17,3% declaran estar de acuerdo, y solo el 7,2% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces los encuestados en su mayoría manifiestan que no encuentran solución ante un problema por parte de empresa de transporte público, por lo tanto, se propone una implementar áreas de solución ante un problema.

Tabla 42.

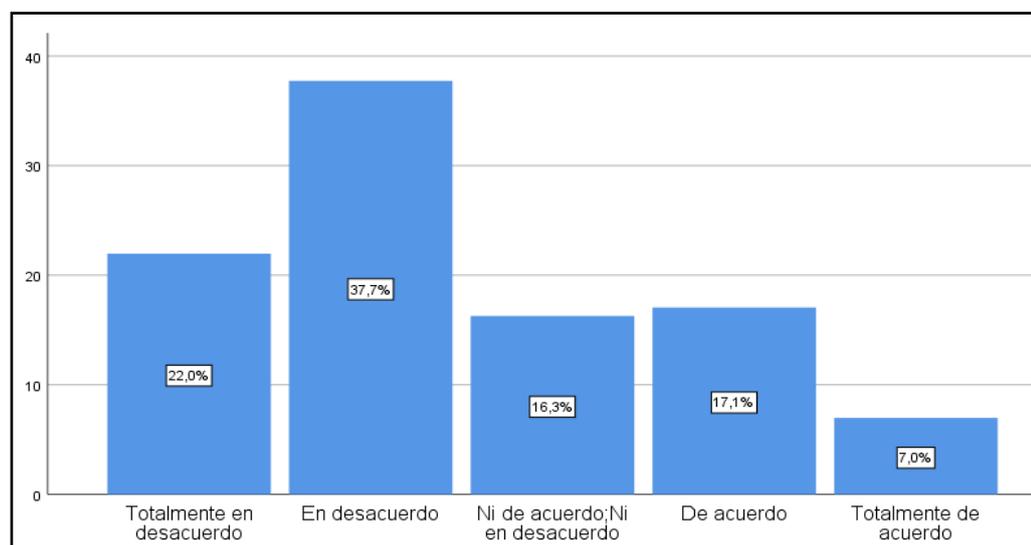
¿Considera que el nivel de servicio de la empresa de transporte público es el adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	85	22,0	22,0	22,0
En desacuerdo	146	37,7	37,7	59,7
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	63	16,3	16,3	76,0
Válido				
desacuerdo				
De acuerdo	66	17,1	17,1	93,0
Totalmente de acuerdo	27	7,0	7,0	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 34.

Dimensión nivel de demostración ante las necesidades específicas de parte de la empresa de transporte público hacia los pasajeros.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 42 y figura 34, los encuestados declaran que el 37,7% están en desacuerdo, así mismo el 23,8% opinan estar totalmente en desacuerdo, el 17,1% declaran estar de acuerdo, otro grupo considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 16,3% y solo el 7,2% mencionan estar totalmente

de acuerdo. Entonces los encuestados en su mayoría están desatendidos ante las necesidades de los pasajeros por parte de empresa de transporte público, por lo tanto, se propone mejorar y verificar esas necesidades que satisfagan al usuario.

Tabla 43.

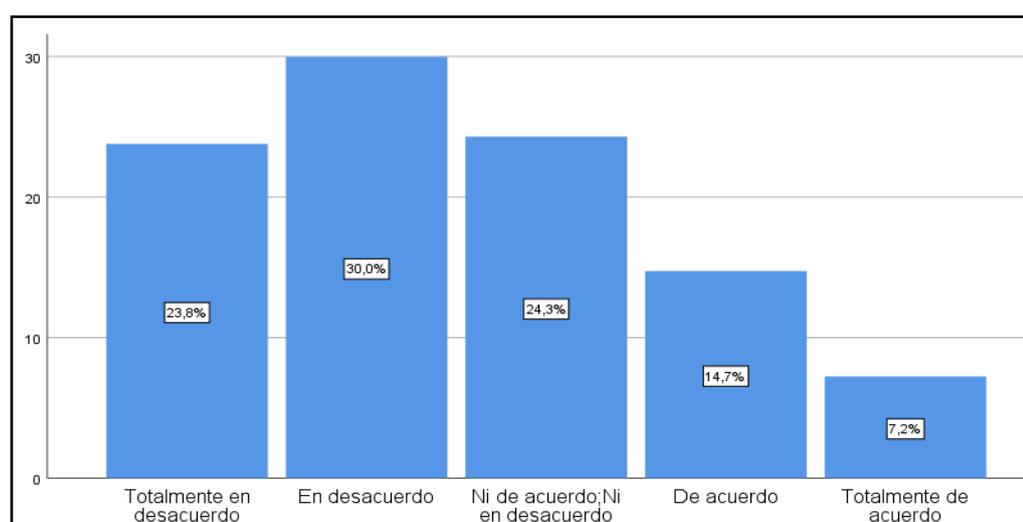
¿Considera que la empresa de transporte público en la ciudad de Huancayo realiza su servicio en el tiempo adecuado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	92	23,8	23,8	23,8
En desacuerdo	116	30,0	30,0	53,7
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	94	24,3	24,3	78,0
Válido De acuerdo	57	14,7	14,7	92,8
Totalmente de acuerdo	28	7,2	7,2	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 35.

Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 43 y figura 35, los encuestados declaran que el 30,0% están en desacuerdo, otro grupo considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 24,3%, así mismo el 23,8% opinan estar totalmente en desacuerdo, el 14,7% declaran estar de acuerdo, y solo el 7,2% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces los encuestados en su mayoría están en desacuerdo con el tiempo prometido por parte de empresa de transporte público, por lo tanto, se propone una reorganización en el tiempo.

Tabla 44.

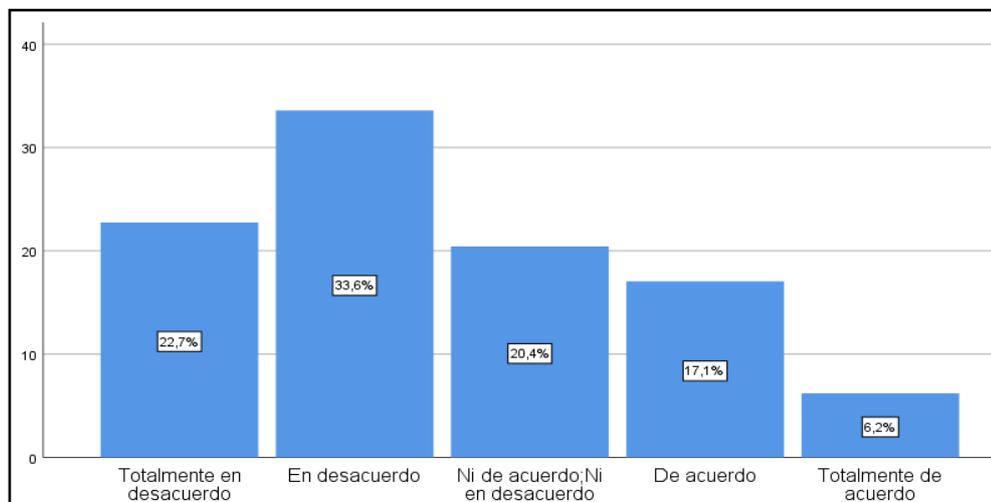
¿Considera que el nivel de capacidad del conductor que realiza el servicio es adecuado hacia el pasajero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	88	22,7	22,7	22,7
En desacuerdo	130	33,6	33,6	56,3
Ni de acuerdo; Ni en desacuerdo	79	20,4	20,4	76,7
Válido de acuerdo	66	17,1	17,1	93,8
Totalmente de acuerdo	24	6,2	6,2	100,0
Total	387	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 36.

Dimensión Nivel de demostración de que el conductor de transporte no quiere errores en los servicios que presta la empresa en el transporte público.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 44 y figura 36, los encuestados declaran que el 33,6% están en desacuerdo, otro considerable porcentaje es el 22,7% opinan estar totalmente en desacuerdo, el 20,4% declaran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, también, el 17,1% mencionan estar de acuerdo y solo el 6,2% mencionan estar totalmente de acuerdo. Entonces el público encuestado señala que los conductores están cometiendo errores en tanto se propone capacitarlos mejor.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Prueba de la hipótesis general

i Formulación de la hipótesis general

Hipótesis nula: No existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la Calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo - 2021.

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la Calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo – 2021.

ii Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

0,05% de nivel de significancia

iii Determinación del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, considerando que no son paramétricas, mediante el estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Tau_b de Kendall, así mismo, la muestra es mayor de 50. $n > 50$.

iv Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

v Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 45.

Relación entre sistema integrado de transporte y calidad de servicios al pasajero.

Correlaciones				
			Sistema Integrado de Transporte	Calidad de Servicios al pasajero
Tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Transporte	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	387	387
	Calidad de Servicios al pasajero	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	387	387

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

vi Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, en consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

vii Conclusión estadística

El resultado del coeficiente de Tau_b de Kendall es igual 0,701, por tanto, se determina que existe una correlación positiva alta entre la variable Sistema Integrado de Transporte y la variable Calidad de servicios al pasajero. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig.= 0,000) es menor que el nivel de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

5.3.2. Prueba de la hipótesis específica 01

i Formulación de la hipótesis específica 01

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la capacidad de respuesta de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la capacidad de respuesta de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

ii Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

0,05% de nivel de significancia

iii Determinación del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, considerando que no son paramétricas, mediante el estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Tau_b de Kendall, así mismo, la muestra es mayor de 50. $n > 50$.

iv Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

v Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 46.

Relación entre sistema integrado de transporte y capacidad de respuesta al pasajero.

Correlaciones				
			Sistema Integrado de Transporte	Capacidad de respuesta al pasajero
Tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Transporte	Coeficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	387	387
	Capacidad de respuesta al pasajero	Coeficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	387	387

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

vi Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, en consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

vii Conclusión estadística

El resultado del coeficiente de Tau_b de Kendall es igual 0,778 por tanto, se determina que existe una correlación alta entre la variable Sistema Integrado de Transporte y la dimensión Capacidad de respuesta. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig.= 0,000) es menor que el nivel de significancia 0,05 de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

5.3.3. Prueba de la hipótesis específica 02

i Formulación de la hipótesis específica 02

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la seguridad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la seguridad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

ii Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

0,05% de nivel de significancia.

iii Determinación del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, considerando que no son paramétricas, mediante el estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Tau_b de Kendall, así mismo, la muestra es mayor de 50. $n > 50$.

iv Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

v *Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral*

Tabla 47.

Relación entre sistema integrado de transporte y la seguridad al pasajero

		Correlaciones		
			Sistema Integrado de Transporte	Segurida d al pasajero
tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Transporte	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	387	387
	Seguridad al pasajero	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	387	387

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

vi *Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística*

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, en consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

vii *Conclusión estadística*

El resultado del coeficiente de Tau_b de Kendall es igual 0,578, por tanto, se determina que existe una correlación moderada entre la variable Sistema Integrado de Transporte y la dimensión Seguridad. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig.= 0,000) es menor que el nivel de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H2).

5.3.4. Prueba de la hipótesis específica 03

i Formulación de la hipótesis específica 03

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la empatía de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la empatía de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

ii Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

0,05% de nivel de significancia

iii Determinación del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, considerando que no son paramétricas, mediante el estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Tau_b de Kendall, así mismo, la muestra es mayor de 50. $n > 50$.

iv Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

v *Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral*

Tabla 48.

Relación entre sistema integrado de transporte y empatía

		Correlaciones		
			Sistema Integrado de Transporte	Empatía
tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Transporte	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	387	387
	Empatía	Coefficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	387	387

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia.

vi *Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística*

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, en consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

vii *Conclusión estadística*

El resultado del coeficiente de Tau_b de Kendall es igual 0,592, por tanto, se determina que existe una relación moderada entre la variable Sistema Integrado de Transporte y la dimensión Empatía. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig.= 0,000) es menor que el nivel de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H3).

5.3.5. Prueba de la hipótesis específica 04

i Formulación de la hipótesis específica 04

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y los elementos tangibles de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y los elementos tangibles de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

ii Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

0,05% de nivel de significancia

iii Determinación del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, considerando que no son paramétricas, mediante el estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Tau_b de Kendall, así mismo, la muestra es mayor de 50. $n > 50$.

iv Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si $p - \text{valor} < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si $p - \text{valor} > 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

v *Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral*

Tabla 49.

Relación entre sistema integrado de transporte y los elementos tangibles

Correlaciones				
			Sistema Integrado de Transporte	Elementos Tangibles
Tau_b de Kendall	Sistema	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
	Integrado de	Sig. (bilateral)	.	,000
	Transporte	N	387	387
	Elementos	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	Tangibles	N	387	387

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

Fuente: Elaboración propia.

vii Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, en consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

viii Conclusión estadística

El resultado del coeficiente de Tau_b de Kendall es igual 0,515, por tanto, se determina que existe una relación moderada entre la variable Sistema Integrado de Transporte y la dimensión Elementos tangibles. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig.= 0,000) es menor que el nivel de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H4).

5.3.6. Prueba de la hipótesis específica 05

i Formulación de la hipótesis específica 05

Hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la Fiabilidad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

Hipótesis nula: No, existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la Fiabilidad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo.

ii Definición del nivel de significancia

95% de Confiabilidad

0,05% de nivel de significancia

iii Determinación del estadístico de prueba

Se determinó la normalidad de las variables, considerando que no son paramétricas, mediante el estadígrafo de prueba es el Coeficiente de Tau_b de Kendall, así mismo, la muestra es mayor de 50. $n > 50$.

iv Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si p – valor $> 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

v *Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral*

Tabla 50.

Relación entre sistema integrado de transporte y fiabilidad

		Correlaciones		
			Sistema Integrado de Transporte	Fiabilidad
tau_b de Kendall	Sistema Integrado de Transporte	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	387	387
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	387	387

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

vi *Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística*

Como valor $p = 0,000 < 0,05$, en consecuencia: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

vii *Conclusión estadística*

El resultado del coeficiente de Tau_b de Kendall es igual 0,668, por tanto, se determina que existe una correlación moderada entre la variable Sistema Integrado de Transporte y la dimensión Fiabilidad. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig.= 0,000) es menor que el nivel de significancia 0,05, de modo que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H5).

5.4. Discusión de resultados

La indagación demostró una correlación alta entre las variables: Sistema integrado de transporte y calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación Tau_b de Kendall de 0.701, es decir, las variables presentan una alta correlación. Estos resultados son similares a los hallados por Nurlukman et. al (2020), quienes encontraron que el Sistema Integrado de Transporte de la ciudad de Jakarta en Indonesia (Transjakarta) impactó positivamente en la calidad de servicio al usuario, encontrándose que, el 90% de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado. Asimismo, se determinó que existe relación entre el Sistema Integrado de Transporte y el nivel de satisfacción de la comunidad en estudio (Transjakarta), siendo capaz de ayudar a los usuarios a realizar sus actividades diarias en el proceso de sus labores, sintiendo satisfacción y comodidad. Por otro lado, en el artículo de Tirachini et. al (2014), propone operar con minibuses determinados como la (M1) que son vehículos de medidas de 8 m de largo y su frecuencia de salida es de (21.7 veh./h) ,por ello, la tarifa aplicada al público usuario es de 10 centavos, así mismo, la (M2) tiene una similitud con la (M1), y su frecuencia de salida es de (23.7 veh/h), variando ligeramente su tarifa, entonces, el uso de buses más grandes evitaría la conglomeración vehicular y mejoraría la calidad de servicio al usuario, es por ello, que se debe tener en cuenta antes de prestar un servicio adecuado: el precio de la tarifa, tamaño de ómnibus, frecuencia y condiciones óptimas de los buses . Al mismo tiempo, Zhang et al. (2019), propone desarrollar políticas de restricción de automóviles en la ciudad de China, en su artículo *¿Do car restriction policies effectively promote the development of public transport?*, la restricción de conducción de Vehículos, donde tuvo como consecuencia un incremento de un 5% y un 25% de pasajeros, por otro lado, la restricción de matrículas, que era para evitar la compra de más vehículos ,tampoco tuvo efecto esperado, asimismo, ambas medidas propuestas

contribuyó a seguir incrementándose el volumen de los servicios de transporte público, en tal efecto, estas medidas solo resultan en casos de emergencia y no para solucionar el incremento vehicular. Rodríguez & Hincapié (2018), propusieron un benchmarking en todo el proceso del Sistema Integrado de Transporte Urbano, para de esta forma mejorar la calidad del servicio a todo el público usuario en la ciudad de Bogotá, para ello se plantearon diferentes alternativas de solución, como realizar un cronograma de actividades para el mantenimiento de los buses y no pierdan tiempo en una mecánica, el cual esto no afectaría la frecuencia de salidas de los buses, otra alternativa, dispuso talleres portátiles para poder ayudar a los buses al momento de tener algún percance en su ruta establecida y por último que los buses en servicio sean eficaces y rápidos, pero, todos estos alcances no dieron resultados, donde el 53.9% de los usuarios han experimentado fallas mecánicas y no existe lugar alguno de realizar su queja, incluido a eso la ciudad de Bogotá su inversión es mínima en cuanto al mantenimiento de los buses, provocando la inseguridad al público usuario, y mal atención de calidad de servicio. En comparación a la tesis propuesta su objetivo principal es brindar calidad de Servicio al usuario, implementando un sistema integrado adecuado.

Conclusiones

1. Conforme al objetivo general, determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la Calidad de Servicio al Pasajero en la ciudad de Huancayo-2020; se determinó que, existe una correlación alta entre ambas variables, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall, con una relación de 0,701 un nivel de significancia 0,000.
2. Con respecto a la relación entre Sistema Integrado de Transporte y Capacidad de respuesta; se determinó, una relación alta entre ambas variables, obteniendo como resultado del estadígrafo Tau-b de Kendall, con una de 0,778 y un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, es un punto importante en consideración.
3. En cuanto a la relación entre Sistema Integrado de Transporte y Seguridad respuesta; se determinó, una relación moderada entre ambas variables, obteniendo como resultado del estadígrafo Tau-b de Kendall, con una de 0,578 y un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, un punto importante que la empresa considera, es la atención eficiente donde la buena atención y credibilidad al usuario es la seguridad.
4. Con respecto a la relación entre Sistema Integrado de Transporte y Empatía; se determinó, una relación moderada entre ambas variables, obteniendo como resultado del estadígrafo Tau-b de Kendall, de 0,592 y un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, es muy importante considerar que espera recibir el usuario al momento de prestar el servicio donde va a viajar.
5. En cuanto a la relación entre Sistema Integrado de Transporte y los elementos tangibles; se determinó, una relación moderada entre ambas variables, obteniendo como resultado del estadígrafo Tau-b de Kendall, de 0, 515 y un nivel de significancia de 0,000. Así

mismo, la empresa debe tener mejor control con la documentación y de preferencia estas sean registradas en Registros Públicos.

6. En cuanto a la relación entre Sistema Integrado de Transporte y fiabilidad; se determinó, una relación moderada entre ambas variables, obteniendo como resultado del estadígrafo Tau-b de Kendall, de 0,0668, con un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, es un punto importante que la empresa debe tomar en cuenta y capacitar al personal en cuanto a la fiabilidad.
7. Por último, tomando en consideración las sugerencias de nuestros encuestados, realizados con el formulario de *Google* y remitidos por vía *WhatsApp* y corroborando cada aspecto de cada pregunta, se considera que la mejor opción de mejora de la calidad de servicio de transporte en el sector de estudio es implementar un Sistema Integrado de Transporte que cumpla con mejorar tanto la infraestructura vial, la seguridad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, que son tan necesarias para la ciudad de Huancayo.

Recomendaciones

1. Se propone mejorar el Sistema Integrado de Transporte Público para la ciudad de Huancayo, priorizando las avenidas principales sean solo para vehículos de gran capacidad de traslado de personas, así mismo, se recomienda estudiar e investigar los puntos débiles tales como: Se recomienda elaborar un plan integrado de movilidad urbana como las grandes ciudades y un plan regulador de rutas para el servicio de transporte público urbano e interurbano.

Mejorar la infraestructura vial tales como corredores viales, vías de evitamiento, vías exclusivas para el servicio de transporte público, en el caso de la ciudad de Huancayo implementar más puentes en las vías de acceso entre El Tambo y Huancayo.

Se recomienda que la Municipalidad Provincial a través de la gerencia de Transporte haga un estudio del flujo vehicular en horas punta para poder realizar una sincronización de semáforos, permitiendo descongestionar el tráfico en horas punta, por ejemplo, en hora escolar y de trabajo se tiene mayor afluencia de vehículos de norte a sur de manera que los carros que ingresan desde la comisaria del Tambo debe estar sincronizado el semáforo en color verde desde el Tambo hasta Chilca, las rutas a escoger sería especialmente en las dos vías frontales como: Ferrocarril, Huancavelica y de retorno de sur a norte la calle real, del mismo modo en horas de la tarde invertir las rutas.

Se recomienda a las diferentes empresas que se dedican al transporte masivo que sus vehículos no pasen 10 años de antigüedad, esto no garantiza un mejor servicio y no también evita costos de reparación; así mismo, las revisiones técnicas permiten dar un mantenimiento preventivo y se recomienda realizar trimestralmente y no semestral como se viene realizando.

La Municipalidad al momento que da la capacitación a todos los conductores del servicio de transporte masivo deben incluir un curso sobre calidad de servicio a todos los operadores y cobradores que son responsables de brindar este servicio de transporte público.

Los horarios de salidas de bus deben estar en función a la densidad poblacional de cada sector urbano, vale decir en horas punta van escolares, trabajadores y amas de casa a realizar compras, por consiguiente, la frecuencia de carro a carro debe ser menor esto se calcula en función al origen y destino del público usuario y se recomienda que debe ser programado por la Municipalidad y no por los operadores de cada empresa, por ejemplo, como el Transmilenio de la ciudad de Bogotá – Colombia a mayor afluencia de pasajeros mayor unidades de servicio, aumentando la frecuencia de unidades de servicio.

2. La Municipalidad debe de asignar los paraderos según las necesidades, de manera que no estén estacionándose en cada esquina y promover la educación vial.
3. Para que un usuario se sienta beneficiado por parte de la empresa, se recomienda contar con una oficina de servicio al cliente, para dar prioridad a la capacidad de respuesta en cuanto a un servicio mal prestado, donde el usuario encuentre una solución inmediata, así mismo, poder disminuir las dudas que pueda tener, dando información verídica y respaldo por la empresa.
4. En cuanto a la Seguridad, se recomienda brindar un buen servicio con seguridad, credibilidad, honestidad y confiabilidad, donde el usuario se sienta como en casa y tenga la confianza suficiente de utilizar el servicio y así se vea reflejado dando prestigio a la empresa.

5. En cuanto a la empatía, se recomienda dar prioridad y cortesía al pasajero, considerando que el cliente se encuentre lo más cómodo posible, tanto emocional y psicológicamente, donde ambas partes lleguen al mejor entendimiento y sean siempre empáticos.
6. En cuanto a los elementos tangibles, se recomienda tener buses de amplia capacidad con vías y paraderos exclusivos para el servicio público.
7. En cuanto a la fiabilidad, se recomienda que las empresas de transporte brinden un servicio de calidad, garantizando, las frecuencias de salida de los buses, el tiempo de recorrido y la tarifa ofrecida.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, J. (2021) *Propuesta de mejora de la congestión vehicular en Eje vial de la ciudad de Arequipa mediante un modelo de simulación. Tesis para optar título. Arequipa-Perú.*
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13064/Halmojj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amat, O. & Rocafort, A. (2017). *Cómo investigar: Trabajo fin de grado, tesis de máster, tesis doctoral y otros proyectos de investigación.* Barcelona, España: Profit Editorial.
- Albrecht, K. (1988). *Al servicio de Estados Unidos: cómo las corporaciones pueden revolucionar la forma en que tratan a sus clientes.* Dow Jones: Irwin. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004]
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar la tesis de grado.* Lima, Perú: ESAN Ediciones.
- Beijing (2008), *Implementation effects and integration evaluation of a selection of transport management measures*
- Bunge, M. (1980). *La ciencia, su método y su filosofía.* Lima, Perú: Biblioteca de obras famosas.
- Dwiyanto et al. (2020). *Satisfaction Impact of Transjakarta Integrated Transportation System Quality Services.*
- Gamarra, B. & Delgado, J. (2016). *Calidad del Servicio de Transporte Público Urbano en la Ciudad del Cusco 2014, Cuzco.*
- Guillermo, L. & Tello, S. (2018). *La regulación del transporte urbano en Lima: caso El Metropolitano. Tesis., UPC, Lima, Perú.*

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. México D.F.: McGraw-Hill.

Kotler, P. & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing (Décima cuarta ed.). México: Pearson.

La Norma International Organization for Standardization – IOS 9000 - 2000

Ley N° 30900. (2018). Ley de Creación de la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao. Congreso de la República, Lima.

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, (2014). Artículo 1, 2 y 3, Bogotá.

Ley N° 27181 General de Transporte de Tránsito Terrestre Perú-Diario El Peruano.

Mathieu (2009) Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros. Consejo Deliberante de la ciudad de Paraná- derivado del PID UNER número 4030.

Méndez (2016), menciona que la integración física se relaciona mediante diferentes estrategias dentro de las redes de transporte, telecomunicaciones.

Mendiola et al. (2014), en el estudio titulado Análisis de la propuesta de concesión para el transporte público de Lima: Viabilidad financiera de un potencial operador.

Moisés, B. et al. (2019). Diseño del proyecto de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos S.A.

Medios de pago. Proyecto de Educación Financiera, (2005). Wikipedia.
<https://www.edufinet.com/inicio/medios-de-pago>

- Nurlukman, A. D., Fadli, Y., Nurhakim, & Dzulham, A. S. (2020). Satisfaction Impact of Transjakarta Integrated Transportation System Quality Services. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1477). Institute of Physics Publishing. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/7/072014>
- Ñaupas, H. et al. (2014). Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la tesis (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U, 2018
- Ortega, M. (2015) 150 unidades ingresan al mes al parque automotor. Diario Correo Huancayo. <https://diariocorreo.pe/peru/150-unidades-ingresan-al-mes-a-parque-automotor-622863/>
- Pardo, C. (2009). Los cambios en los Sistema Integrados de Transporte Masivo de las principales ciudades de América Latina. Chile
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [18-04-2022].
- Resolución Ministerial 933-2018 MTC/01.02- Decreto Legislativo N° 843. http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/Resoluciones_Viceministeriales/13297.pdf
- Rodríguez, N. & Hincapié, S. (2018). Benchmarking del proceso de mantenimiento para la flota de buses del Sistema Integrado de Transporte Urbano-SITP y la empresa Massachusetts Bay Transportation Authorit - MBTA. Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Setó, D. (2004). Marketing: De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid, España: ESIC.
- Sosa De la Cruz, C. (2000). Los servicios turísticos: Cualidades y medición. Lima, Perú: San Marcos S.A.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México, México:

LIMUSA.

A. Tirachini, D. A. Hensher, and J. M. Rose, “Multimodal pricing and optimal design of urban public transport: The interplay between traffic congestion and bus crowding,” *Transportation research part b: methodological*, vol. 61, pp. 33–54, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.trb.2014.01.003>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: San Marcos S.A.

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis: Cómo elaborar y asesorar unan tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima, Perú: MACRO.

Zeithaml, V. et al. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México, Perú: McGraw-Hill

Zeithaml, V. & Parasuraman, A. & Berry, L. (1988 p.26) *Calidad Total en la gestión de servicios*.

Zhang, L., Long, R., & Chen, H. (2019). Do car restriction policies effectively promote the development of public transport? *World Development*, 119, 100–110. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2019.03.007>

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Título: Sistema integrado de transporte y calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo - 2021

Problema	Objetivos	Hipotesis general	Variable y dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la Calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo - 2021?	Determinar la relación existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la Calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo - 2021.	Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la Calidad de servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo - 2021.		Enfoque Cuantitativo
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la capacidad de respuesta de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo? • ¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la seguridad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo? • ¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la empatía de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo? • ¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Transporte y los elementos tangibles de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo? • ¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la fiabilidad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo? 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la capacidad de respuesta de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la seguridad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la empatía de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Transporte y los elementos tangibles de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Determinar la relación que existe entre el Sistema Integrado de Transporte y la fiabilidad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la capacidad de respuesta de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la seguridad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la empatía de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y los elementos tangibles de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. • Existe una relación directa y significativa entre el Sistema Integrado de Transporte y la fiabilidad de la Calidad de servicio en la ciudad de Huancayo. 	<p>Variable 1 Sistema integrado de transporte</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración física • Operacional • Tarifaria y Medios de pago <p>Variable 2 Calidad de servicio al pasajero</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles • Fiabilidad 	<p>Tipo Investigación aplicada</p> <p>Nivel: Nivel correlacional</p> <p>Diseño: Diseño no experimental</p> <p>Población pasajeros mayores de 18 años y menores de 68 años que viven dentro de la zona metropolitana de chilca, el tambo y cercado de huancayo.</p> <p>Muestra Se obtuvo de 384 encuestados entre las edades de 18 a 65 años.</p> <p>Método general: Método científico</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Apéndice 2. Matriz de operacionalización de la variable sistema integrado de transporte

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medicion
Sistema integrado de transporte	<p>Sistema Integrado de Transporte es el “Sistema de transporte público de personas compuesto por las distintas clases o modalidades del servicio de transporte reconocidas en la normatividad vigente, que cuenta con integración física, operacional y tarifaria, así como de medios de pago”.</p> <p>(Ley N° 30900, 2018), Art. 4, inciso J.</p>	<p>El Sistema Integrado de Transporte es el conjunto de modalidades de servicio público que cuenta con integración física, operacional y tarifaria y medios de pago.</p>	Integración física	12. Rutas de circulación	<p>Ordinal:</p> <p>6) Totalmente en desacuerdo</p> <p>7) En desacuerdo</p> <p>8) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>9) De acuerdo</p> <p>10) Totalmente de acuerdo</p>
				13. Vías de circulación	
				14. Nivel de infraestructura vial	
			Operacional y tarifaria	15. Número de empresas	
				16. Número de turnos de atención	
				17. Tipos de servicios existentes	
				18. Número de horarios	
				19. Números de zonas por cobertura de transporte	
			Medios de pago	20. Tarifas de pasajes	
				21. Pago en efectivo	
22. Número de pasajeros					

Apéndice 3. Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio al pasajero

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de servicio al pasajero	Calidad de servicio “se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”, señalando las cinco dimensiones que cuenta la Calidad de Servicio: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad y empatía (Zeithaml 1988, p. 3)	Calidad de servicios al cliente es la percepción del servicio recibido a través de las dimensiones de: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad y empatía.	Capacidad de respuesta	23. Nivel de comunicación del servicio de transporte público entre la empresa y el pasajero.	Ordinal: 6) Totalmente en desacuerdo 7) En desacuerdo 8) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 9) De acuerdo 10) Totalmente de acuerdo
				24. Nivel de puntualidad en el servicio de transporte público por parte de la empresa.	
				25. Nivel de predisposición de ayuda de parte de la empresa del transporte público hacia el pasajero	
				26. Nivel de atención de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	
			Seguridad	27. Nivel de seguridad por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	
				28. Nivel de solución y credibilidad ante un problema por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	
				29. Nivel de amabilidad de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero	
				30. Nivel de confianza de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	
			Empatía	31. Nivel de atención individualizada de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	
				32. Nivel de coordinación horarios de parte de la empresa de transporte público hacia los pasajeros.	
				33. Nivel de dedicación personalizada por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	
				34. Nivel de preocupación por parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.	
				35. Nivel de comprensión de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero	
			Elementos tangibles	36. Nivel de equipos de apariencia moderna de parte de la empresa de transporte público.	
				37. Nivel de presencia de instalaciones visualmente atractivas por parte de la empresa de transporte público.	
				38. Nivel de presencia del conductor que realiza el servicio de transporte público.	
				39. Nivel de presencia de la documentación visualmente ordenada de parte de la empresa de transporte público.	
Fiabilidad	40. Nivel de demostración de compromiso cumplido de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.				
	41. Nivel de demostración de interés en solucionar un problema del pasajero por parte del conductor del medio de transporte.				
	42. Nivel de demostración ante las necesidades específicas de parte de la empresa de transporte público hacia los pasajeros.				
	43. Nivel de demostración de cumplimiento en el tiempo prometido de parte de la empresa de transporte público hacia el pasajero.				

				44. Nivel de demostración de que el conductor de transporte no quiere errores en los servicios que presta la empresa de transporte público.	
--	--	--	--	---	--

Apéndice 4. Cuestionarios de recolección de datos – Variable Sistema integrado de transporte.

**UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO 01

SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario, queremos obtener información acerca del Sistema Integrado de Transporte, por lo que agradecemos su valioso apoyo.

INSTRUCCIONES

La escala de valoración es de tipo ordinal, tal como sigue:

- Respuesta 1 : Totalmente en desacuerdo
 Respuesta 2 : En desacuerdo
 Respuesta 3 : Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 Respuesta 4 : De acuerdo
 Respuesta 5 : Totalmente de acuerdo

Por favor conteste marcando con una X en la celda que usted crea conveniente.

- | A INTEGRACIÓN FÍSICA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 01 ¿Considera que las rutas de circulación de transporte público de la ciudad de Huancayo son adecuadas para el usuario? | | | | | |
| 02 ¿Considera que los corredores viales contribuyen con la circulación ágil en la ciudad de Huancayo? | | | | | |
| 03 ¿Considera que el nivel de infraestructura vial existente en la ciudad de Huancayo es el adecuado? | | | | | |
| . | | | | | |
| B OPERACIONAL Y TARIFARIA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 04 ¿Considera que el número de empresas de transporte público de la ciudad de Huancayo satisface las necesidades del usuario? | | | | | |
| 05 ¿Considera que el tiempo de espera promedio del transporte público es el adecuado para el usuario? | | | | | |
| 06 ¿Considera que el servicio brindado por las empresas de transporte de la ciudad de Huancayo es adecuado para el usuario? | | | | | |
| 07 ¿Considera que el horario de servicio de los medios de transporte público es accesible para el usuario? | | | | | |
| 08 ¿Considera que el número de zonas coberturadas por el transporte público es el adecuado para el usuario? | | | | | |
| 09 ¿Considera que el costo de tarifas de pasajes del transporte público es adecuado para el usuario? | | | | | |
| . | | | | | |
| C MEDIOS DE PAGO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 ¿Considera que el pago en efectivo en el transporte público es el adecuado para el usuario? | | | | | |
| 11 ¿Considera que debe haber diferentes medios de pago accesibles para el usuario? | | | | | |

Muchas gracias,

Apéndice 5. Cuestionarios de recolección de datos – Variable Calidad de servicio al pasajero.

UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO 02
CALIDAD DE SERVICIO AL PASAJERO
(Modelo ServQual)

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario, queremos obtener información acerca de la Calidad de servicio al Pasajero, por lo que agradecemos su valioso apoyo.

INSTRUCCIONES

La escala de valoración es de tipo ordinal, tal como sigue:

- Respuesta 1 : Totalmente en desacuerdo
 Respuesta 2 : En desacuerdo
 Respuesta 3 : Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 Respuesta 4 : De acuerdo
 Respuesta 5 : Totalmente de acuerdo

Por favor conteste marcando con una X en la celda que usted crea conveniente.

- | | | | | | | |
|----------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| A | CAPACIDAD DE RESPUESTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿Considera que el nivel de comunicación debe ser constante entre la empresa de transporte público y el pasajero? | | | | | |
| 02 | ¿Considera que la puntualidad del servicio de transporte público en el tiempo prometido es importante? | | | | | |
| 03 | ¿Considera que la predisposición por parte de la empresa de transporte público está dispuesta en ayudar? | | | | | |
| 04 | ¿Considera que la atención por parte de la empresa de transporte público hacía el pasajero es rápida? | | | | | |
| B | SEGURIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 05 | ¿Considera que la seguridad por parte de la empresa de transporte público es adecuada? | | | | | |
| 06 | ¿Considera que la credibilidad de la empresa de transporte público ante un problema refleja su interés y solución? | | | | | |
| 07 | ¿Considera usted que los empleados de la empresa de transporte público son siempre amables con los usuarios? | | | | | |
| 08 | ¿Considera usted que la confianza por parte de la empresa de transporte público es adecuada? | | | | | |
| C | EMPATÍA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 09 | ¿Considera usted que en el servicio de transporte le da una atención individualizada? | | | | | |
| 10 | ¿En las empresas de transporte, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios? | | | | | |
| 11 | ¿Los empleados del medio de transporte público, brindan una atención personalizada? | | | | | |
| 12 | ¿En los medios de transporte público se preocupan por sus intereses? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que el conductor del transporte público comprende sus necesidades específicas? | | | | | |
| D | ELEMENTOS TANGIBLES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Los equipos del medio de transporte público tienen la apariencia de ser modernos? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que las instalaciones físicas del medio de transporte público son visualmente atractivas? | | | | | |

- 16 ¿Considera que la empresa mantiene registros o eventos de errores para mejorar sus procesos?
17 ¿Considera que la documentación del transporte público se encuentra ordenada y actualizada?

E **FIABILIDAD**

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 18 ¿Considera que la empresa de transporte público está comprometida en responder a las inquietudes del pasajero? | | | | | |
| 19 ¿Considera que la empresa de transporte público tiene conocimiento y experiencia para solucionar los problemas del usuario? | | | | | |
| 20 ¿Considera que el nivel de servicio de la empresa de transporte público es el adecuado? | | | | | |
| 21 ¿Considera que la empresa de transporte público de la ciudad de Huancayo realiza su servicio en el tiempo adecuado? | | | | | |
| 22 ¿Considera que el nivel de capacidad del conductor que realiza el servicio es adecuado hacía el pasajero? | | | | | |

Muchas gracias,

Apéndice 6. Sábana de instrumento

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
	Integración Física			Operacional y Tarifaria												
1	2	2	3	2	2	3	4	3	4	4	4	33	7	18	8	33
2	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	45	11	25	9	45
3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	38	11	21	6	38
4	1	1	1	3	4	3	3	2	1	3	3	25	3	16	6	25
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	15	30	10	55
6	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	28	5	16	7	28
7	2	1	2	2	2	2	4	2	4	4	1	26	5	16	5	26
8	2	2	2	2	3	2	4	2	2	4	3	28	6	15	7	28
9	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	35	9	20	6	35
10	1	4	5	2	1	1	1	2	1	4	4	26	10	8	8	26
11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	25	7	12	6	25
12	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	34	8	21	5	34
13	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	2	32	7	19	6	32
14	1	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	31	5	20	6	31
15	3	5	2	1	1	2	4	1	2	4	5	30	10	11	9	30
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	24	6	12	6	24
17	3	2	1	2	2	1	5	5	2	5	1	29	6	17	6	29
18	2	1	1	1	1	1	2	3	3	1	1	17	4	11	2	17
19	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	39	11	21	7	39
20	2	1	5	1	2	1	2	5	1	3	5	28	8	12	8	28
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	9	18	6	33
22	1	1	1	2	2	2	2	2	3	4	3	23	3	13	7	23
23	3	4	1	3	3	1	4	3	1	4	2	29	8	15	6	29
24	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	4	22	5	10	7	22
25	1	1	2	3	2	2	2	3	2	4	3	25	4	14	7	25
26	1	1	1	5	2	1	5	3	1	2	5	27	3	17	7	27
27	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	23	4	14	5	23
28	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	4	22	4	12	6	22
29	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	26	6	13	7	26
30	1	1	2	3	2	1	2	3	1	1	2	19	4	12	3	19
31	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	29	9	14	6	29
32	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	3	22	4	13	5	22
33	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	22	3	14	5	22
34	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	22	4	12	6	22
35	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	24	4	14	6	24
36	4	3	2	3	4	4	5	3	3	3	4	38	9	22	7	38
37	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	22	4	14	4	22
38	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	17	3	11	3	17
39	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	20	5	11	4	20

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
40	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	22	4	12	6	22
41	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	18	4	10	4	18
42	2	3	4	1	2	3	1	4	1	3	3	27	9	12	6	27
43	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	10	24	8	42
44	4	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	22	6	11	5	22
45	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	18	3	12	3	18
46	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	18	4	11	3	18
47	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	19	4	9	6	19
48	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	18	4	10	4	18
49	2	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	26	5	15	6	26
50	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	20	6	11	3	20
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	3	6	2	11
52	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	20	6	10	4	20
53	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	35	10	19	6	35
54	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	20	5	11	4	20
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	3	6	2	11
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	38	10	21	7	38
57	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	20	5	12	3	20
58	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	20	5	11	4	20
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	6	12	4	22
60	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	17	4	9	4	17
61	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	28	8	15	5	28
62	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	16	3	10	3	16
63	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	17	4	10	3	17
64	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	16	4	9	3	16
65	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	19	5	11	3	19
66	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	16	4	9	3	16
67	5	5	4	3	4	3	4	4	1	3	4	40	14	19	7	40
68	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	16	4	9	3	16
69	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	16	3	10	3	16
70	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	18	4	10	4	18
71	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	38	10	20	8	38
72	4	4	3	3	2	1	1	2	2	2	2	26	11	11	4	26
73	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	16	4	10	2	16
74	5	4	3	3	3	4	5	2	2	1	5	37	12	19	6	37
75	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	17	4	10	3	17
76	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	43	11	24	8	43
77	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	17	5	10	2	17
78	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	43	11	23	9	43
79	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	15	4	9	2	15
80	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	2	41	14	22	5	41
81	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	17	3	11	3	17
82	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	33	9	17	7	33
83	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	14	4	8	2	14
84	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	38	10	20	8	38
85	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	18	4	11	3	18
86	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	18	5	9	4	18
87	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	42	11	23	8	42

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
88	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	19	5	10	4	19
89	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	24	7	14	3	24
90	1	3	2	2	3	1	3	2	2	1	2	22	6	13	3	22
91	1	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	22	5	14	3	22
92	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	19	4	11	4	19
93	1	1	2	2	1	3	3	1	3	2	3	22	4	13	5	22
94	1	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	21	3	14	4	21
95	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	4	29	6	15	8	29
96	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	35	10	19	6	35
97	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	29	7	16	6	29
98	1	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	24	3	15	6	24
99	3	3	1	3	3	3	5	4	1	5	1	32	7	19	6	32
100	3	2	2	3	1	2	3	3	3	4	4	30	7	15	8	30
101	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	17	4	10	3	17
102	1	1	1	2	2	2	1	3	2	3	2	20	3	12	5	20
103	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	16	3	10	3	16
104	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	21	7	10	4	21
105	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	4	30	8	16	6	30
106	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	17	5	9	3	17
107	1	2	2	1	1	2	1	3	3	1	2	19	5	11	3	19
108	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	18	5	10	3	18
109	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	16	4	9	3	16
110	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	19	6	9	4	19
111	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	18	5	9	4	18
112	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	17	5	9	3	17
113	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	16	3	10	3	16
114	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	18	5	10	3	18
115	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	17	5	8	4	17
116	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	1	18	4	10	4	18
117	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	18	6	9	3	18
118	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	19	4	12	3	19
119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	15	3	6	6	15
120	3	1	2	1	2	3	2	1	2	3	1	21	6	11	4	21
121	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	17	4	10	3	17
122	3	1	2	2	3	3	1	3	3	3	2	26	6	15	5	26
123	3	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2	21	9	8	4	21
124	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	18	4	11	3	18
125	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	19	4	11	4	19
126	3	1	3	1	2	3	1	1	1	1	2	19	7	9	3	19
127	1	3	2	1	1	2	1	3	1	2	2	19	6	9	4	19
128	1	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	21	6	11	4	21
129	3	2	2	3	2	3	1	1	1	2	1	21	7	11	3	21
130	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	14	3	8	3	14
131	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	16	3	10	3	16
132	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	15	3	9	3	15
133	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	22	9	10	3	22
134	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	1	18	4	11	3	18
135	3	3	2	1	3	2	3	2	2	2	1	24	8	13	3	24

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
136	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	23	9	11	3	23
137	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	24	9	11	4	24
138	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	16	4	9	3	16
139	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	19	5	10	4	19
140	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	24	8	12	4	24
141	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	19	4	13	2	19
142	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	5	12	4	21
143	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	17	5	9	3	17
144	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	18	4	11	3	18
145	1	4	1	2	2	2	4	2	1	1	2	22	6	13	3	22
146	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	16	4	9	3	16
147	1	5	1	2	2	1	2	1	1	5	5	26	7	9	10	26
148	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	4	12	4	20
149	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	18	5	10	3	18
150	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	21	5	11	5	21
151	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	38	9	21	8	38
152	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	18	4	11	3	18
153	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	19	5	11	3	19
154	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	15	3	8	4	15
155	1	1	1	2	2	2	3	2	4	3	5	26	3	15	8	26
156	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	17	5	9	3	17
157	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	17	3	11	3	17
158	1	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2	20	4	13	3	20
159	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	26	9	13	4	26
160	1	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	25	5	17	3	25
161	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	1	21	4	13	4	21
162	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	17	3	10	4	17
163	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	19	5	10	4	19
164	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	19	5	12	2	19
165	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	22	5	12	5	22
166	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	25	9	13	3	25
167	2	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2	29	8	16	5	29
168	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	25	9	12	4	25
169	5	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	26	10	12	4	26
170	2	3	4	3	3	2	2	3	2	1	2	27	9	15	3	27
171	5	2	5	3	3	2	2	2	2	3	2	31	12	14	5	31
172	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	23	7	12	4	23
173	5	5	2	3	5	3	3	1	2	2	2	33	12	17	4	33
174	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	22	4	15	3	22
175	5	3	5	2	3	2	3	2	3	3	2	33	13	15	5	33
176	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	33	7	19	7	33
177	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	21	6	12	3	21
178	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	21	5	11	5	21
179	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	19	5	10	4	19
180	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	19	5	11	3	19
181	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	20	5	12	3	20
182	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	31	7	16	8	31
183	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	24	9	12	3	24

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
184	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	20	5	12	3	20
185	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	20	5	11	4	20
186	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	24	6	14	4	24
187	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	17	3	10	4	17
188	2	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	30	7	17	6	30
189	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	21	6	13	2	21
190	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	19	5	11	3	19
191	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	22	7	13	2	22
192	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	18	4	11	3	18
193	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	17	4	10	3	17
194	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	16	4	9	3	16
195	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	16	3	10	3	16
196	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	20	6	10	4	20
197	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	17	4	10	3	17
198	3	5	3	4	2	3	4	3	4	1	4	36	11	20	5	36
199	1	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	20	3	14	3	20
200	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	18	4	10	4	18
201	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	24	7	13	4	24
202	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	32	8	16	8	32
203	2	3	2	4	3	4	4	2	2	2	2	30	7	19	4	30
204	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	29	7	16	6	29
205	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	40	11	22	7	40
206	3	2	2	4	4	1	2	3	2	2	4	29	7	16	6	29
207	3	2	2	2	2	1	2	2	3	4	5	28	7	12	9	28
208	3	3	1	4	1	4	2	3	3	4	2	30	7	17	6	30
209	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4	34	8	18	8	34
210	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	35	11	18	6	35
211	4	3	2	2	2	2	2	4	2	4	4	31	9	14	8	31
212	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	36	9	19	8	36
213	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	48	14	25	9	48
214	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	51	13	29	9	51
215	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	27	8	15	4	27
216	2	4	2	2	1	2	4	2	4	2	5	30	8	15	7	30
217	2	1	2	2	1	1	3	3	4	4	5	28	5	14	9	28
218	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	5	31	9	14	8	31
219	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	5	20	6	8	6	20
220	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	4	30	9	14	7	30
221	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	11	21	7	39
222	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	37	9	21	7	37
223	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	20	5	12	3	20
224	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
225	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	17	6	8	3	17
226	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	17	4	10	3	17
227	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	18	6	9	3	18
228	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	22	7	12	3	22
229	3	4	2	4	3	2	4	2	3	4	2	33	9	18	6	33
230	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	18	3	11	4	18
231	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	32	9	18	5	32

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
232	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	17	5	8	4	17
233	3	2	4	2	5	5	4	4	5	4	5	43	9	25	9	43
234	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	20	5	11	4	20
235	3	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	46	11	26	9	46
236	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	17	5	9	3	17
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	15	30	10	55
238	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	17	4	10	3	17
239	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	38	10	21	7	38
240	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	23	5	14	4	23
241	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	22	6	12	4	22
242	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	43	11	24	8	43
243	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	19	5	10	4	19
244	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	18	5	10	3	18
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	12	24	8	44
246	1	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	23	5	14	4	23
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	15	30	10	55
248	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	21	6	12	3	21
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	12	24	8	44
250	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	19	6	10	3	19
251	1	2	3	3	2	1	2	1	3	1	2	21	6	12	3	21
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	15	30	10	55
253	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	20	4	12	4	20
254	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	38	10	21	7	38
255	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
256	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	18	5	11	2	18
257	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	20	5	11	4	20
258	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
259	1	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	20	5	12	3	20
260	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21	4	12	5	21
261	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	15	30	10	55
263	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
264	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
265	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50	14	27	9	50
266	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
267	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	4	26	5	14	7	26
268	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	28	8	15	5	28
269	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	16	4	9	3	16
270	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	39	11	21	7	39
271	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	4	25	4	14	7	25
272	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	38	10	21	7	38
273	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	38	10	21	7	38
274	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
275	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	50	14	27	9	50
276	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	38	10	21	7	38
277	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	30	8	16	6	30
278	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28	5	17	6	28
279	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	44	11	24	9	44

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
280	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	27	7	14	6	27
281	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	29	7	15	7	29
282	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	28	6	16	6	28
283	3	4	3	4	3	5	3	2	4	3	5	39	10	21	8	39
284	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	29	7	17	5	29
285	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	43	12	24	7	43
286	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	24	4	13	7	24
287	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	28	8	15	5	28
288	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	4	26	6	12	8	26
289	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	43	11	24	8	43
290	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	28	8	15	5	28
291	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	4	44	12	25	7	44
292	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	34	8	19	7	34
293	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	26	6	13	7	26
294	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	43	12	24	7	43
295	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	33	8	17	8	33
296	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	45	14	24	7	45
297	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	26	6	14	6	26
298	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	33	8	17	8	33
299	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	43	11	24	8	43
300	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	47	12	26	9	47
301	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	26	5	13	8	26
302	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	3	44	12	24	8	44
303	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	24	7	12	5	24
304	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
305	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	41	11	22	8	41
306	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	44	11	24	9	44
307	4	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	45	11	25	9	45
308	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	47	13	27	7	47
309	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	3	42	12	22	8	42
310	5	3	3	5	4	4	3	4	3	3	5	42	11	23	8	42
311	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	24	5	14	5	24
312	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	46	13	25	8	46
313	2	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	30	5	17	8	30
314	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	27	7	14	6	27
315	3	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	44	11	24	9	44
316	3	2	1	2	4	3	3	4	4	3	4	33	6	20	7	33
317	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	43	11	25	7	43
318	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	40	10	23	7	40
319	3	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	44	11	25	8	44
320	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	31	8	16	7	31
321	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	47	12	26	9	47
322	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	44	12	23	9	44
323	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	5	32	7	16	9	32
324	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	26	8	14	4	26
325	3	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	44	12	23	9	44
326	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	32	7	19	6	32
327	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	47	12	26	9	47

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
328	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	25	6	13	6	25
329	2	3	3	2	2	2	1	4	2	1	4	26	8	13	5	26
330	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	50	13	27	10	50
331	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	45	11	26	8	45
332	3	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	30	8	17	5	30
333	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	45	12	25	8	45
334	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	46	11	26	9	46
335	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	5	33	7	18	8	33
336	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
337	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	34	8	19	7	34
338	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	46	11	26	9	46
339	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	29	7	17	5	29
340	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
341	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
342	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	26	6	12	8	26
343	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
344	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
345	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
346	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
347	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	34	8	19	7	34
348	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	27	8	13	6	27
349	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
350	2	3	3	1	2	2	2	2	3	4	3	27	8	12	7	27
351	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	27	6	13	8	27
352	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	27	6	14	7	27
353	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	28	7	14	7	28
354	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
355	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	27	6	13	8	27
356	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
357	2	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	31	7	16	8	31
358	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	38	9	21	8	38
359	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
360	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	28	7	14	7	28
361	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	27	6	15	6	27
362	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
363	3	3	1	2	2	3	3	2	4	4	3	30	7	16	7	30
364	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	27	6	14	7	27
365	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
366	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	26	6	14	6	26
367	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
368	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	32	7	19	6	32
369	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	45	11	25	9	45
370	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	27	6	14	7	27
371	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	39	11	22	6	39
372	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	43	12	23	8	43
373	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
374	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	47	12	26	9	47
375	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	24	5	13	6	24

Unidades	Cultura de Prevención											Total	Cultura de Prevención			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		D1	D2	D3	Total
376	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	30	6	16	8	30
377	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	28	6	14	8	28
378	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	43	12	23	8	43
379	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	24	6	12	6	24
380	4	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	23	7	11	5	23
381	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	26	8	14	4	26
382	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
383	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	26	5	16	5	26
384	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	49	13	27	9	49
385	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	29	6	15	8	29
386	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	39	12	20	7	39
387	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	31	6	18	7	31

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5	Total
	Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Elementos Tangibles				Fiabilidad												
1	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	67	15	11	15	12	14	67
2	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	96	17	18	22	17	22	96
3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	62	15	14	15	8	10	62
4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	5	3	2	2	2	3	2	62	12	12	13	14	11	62
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	20	25	20	25	110
6	3	4	4	3	2	1	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	5	4	2	2	2	63	14	8	17	9	15	63
7	1	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	41	8	8	12	7	6	41
8	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	10	8	9	8	10	45
9	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	73	13	14	15	14	17	73
10	5	5	3	2	2	2	2	1	4	1	1	3	4	4	3	3	2	1	4	2	2	2	58	15	7	13	12	11	58
11	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	50	12	8	10	8	12	50
12	3	4	4	2	4	2	4	2	1	1	1	1	2	3	4	4	5	3	3	4	2	3	62	13	12	6	16	15	62
13	3	3	2	1	5	1	4	2	4	4	3	1	4	4	1	3	3	3	4	3	4	4	66	9	12	16	11	18	66
14	2	5	2	2	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	69	11	14	15	12	17	69
15	5	5	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	43	14	6	8	7	8	43
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	8	8	10	8	10	44
17	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	5	2	3	3	4	3	2	3	4	76	17	14	16	13	16	76
18	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	39	8	7	8	6	10	39
19	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	71	12	12	16	14	17	71
20	4	5	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	4	2	5	3	2	2	2	52	12	5	10	11	14	52
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	12	12	15	12	15	66
22	4	5	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	54	14	10	10	11	9	54
23	3	2	4	3	2	1	3	3	5	4	2	1	4	2	1	5	2	4	2	1	2	1	57	12	9	16	10	10	57
24	4	4	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	48	12	9	8	11	8	48
25	4	5	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	5	3	2	2	3	59	13	10	10	11	15	59
26	3	5	3	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	39	14	6	8	6	5	39
27	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	54	13	10	10	11	10	54
28	4	5	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	60	15	9	12	13	11	60
29	4	4	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	52	11	9	11	10	11	52
30	3	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	5	2	3	4	3	2	4	2	2	2	2	63	12	10	17	12	12	63
31	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	47	7	7	13	10	10	47
32	2	5	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	50	11	9	12	10	8	50
33	5	5	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	60	15	11	10	11	13	60
34	4	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	53	13	10	10	10	10	53
35																							0	0	0	0	0	0	0
36																							0	0	0	0	0	0	0
37	4	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	53	13	9	11	9	11	53
38	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	48	9	9	12	8	10	48
39	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	48	13	8	10	8	9	48

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5	Total
40	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	52	14	8	11	10	9	52	
41	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	54	14	8	10	11	11	54	
42	4	4	4	2	2	3	3	4	1	3	4	1	4	4	1	4	3	2	4	2	4	64	14	12	13	12	13	64	
43	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	79	14	15	16	14	20	79	
44	5	5	1	3	1	1	3	4	1	1	3	3	4	2	5	2	4	2	4	2	5	63	14	9	12	13	15	63	
45	4	4	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	1	40	10	5	10	9	6	40	
46	5	4	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	41	12	6	8	7	8	41	
47	5	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	12	8	10	8	10	48	
48	5	5	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	49	14	7	8	10	10	49	
49	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	10	9	15	12	15	61	
50	5	5	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	51	14	7	12	9	9	51	
51	5	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	13	4	5	4	5	31	
52	5	5	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	57	17	9	11	10	10	57	
53	4	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	13	12	15	12	15	67	
54	5	5	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	58	17	9	13	9	10	58	
55	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	12	4	5	4	5	30	
56	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	75	13	13	17	15	17	75	
57	5	5	4	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	53	17	9	10	7	10	53	
58	5	5	4	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	56	17	7	12	10	10	56	
59	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	49	13	8	10	8	10	49	
60	5	4	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	54	13	9	12	9	11	54	
61	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	58	13	10	13	10	12	58	
62	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	52	13	10	11	10	8	52	
63	5	5	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	42	15	6	7	6	8	42	
64	4	5	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	47	14	7	8	11	7	47	
65	4	5	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	56	16	8	13	11	8	56	
66	5	5	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	40	13	6	8	6	7	40	
67	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	78	15	14	19	13	17	78	
68	4	5	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	1	2	1	48	15	6	10	9	8	48	
69	4	5	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	49	15	6	10	11	7	49	
70	4	5	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	48	15	7	10	9	7	48	
71	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	78	14	14	20	15	15	78	
72	4	4	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	1	49	14	7	11	11	6	49	
73	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	51	15	8	10	11	7	51	
74	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	1	2	5	79	15	15	19	15	15	79	
75	5	4	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	44	14	7	7	9	7	44	
76	4	4	3	3	2	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	82	14	14	17	18	19	82	
77	4	4	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	47	15	7	8	9	8	47	
78	2	2	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	74	11	12	16	15	20	74	
79	4	4	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	44	14	7	8	9	6	44	
80	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	81	15	15	18	14	19	81	
81	5	4	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	1	2	2	50	15	7	9	10	9	50	
82	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48	9	11	10	8	10	48	
83	5	4	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	1	46	14	7	8	10	7	46	
84	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	83	15	15	19	15	19	83	
85	5	4	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	48	15	6	9	10	8	48	
86	5	4	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	49	15	7	8	9	10	49	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86	15	16	20	16	19	86	

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5		
88	5	4	4	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	1	46	14	8	8	9	7	46
89	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	52	14	10	12	8	8	52	
90	4	4	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	1	1	1	47	14	9	8	10	6	47	
91	5	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	47	15	7	8	9	8	47	
92	4	4	2	4	4	3	1	2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	49	14	9	9	9	8	49	
93	5	4	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	50	14	6	10	11	9	50	
94	5	4	4	3	3	2	1	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	50	16	9	8	10	7	50	
95	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	74	18	14	19	9	14	74	
96	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	77	13	14	18	14	18	77	
97	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	57	13	11	14	8	11	57	
98	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	66	17	12	13	9	15	66	
99	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	53	12	9	12	8	12	53	
100	4	3	3	3	1	3	2	2	2	4	2	4	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	55	13	8	15	9	10	55	
101	5	4	2	2	2	1	3	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	47	13	8	12	7	7	47	
102	5	4	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	50	14	6	11	11	8	50	
103	4	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	2	2	48	12	7	11	9	9	48	
104	5	4	4	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	3	3	4	1	2	1	2	1	1	50	15	8	9	11	7	50	
105	4	4	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42	12	5	7	8	10	42	
106	4	4	4	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	2	2	47	13	7	9	10	8	47	
107	4	4	5	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	45	13	6	9	9	8	45	
108	4	4	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	50	12	9	14	7	8	50	
109	5	4	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	47	12	8	10	9	8	47	
110	5	4	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	1	44	13	7	10	6	8	44	
111	5	4	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	1	48	13	8	11	9	7	48	
112	5	4	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	49	12	8	9	9	11	49	
113	5	4	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	46	13	7	8	10	8	46	
114	5	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	48	13	7	10	11	7	48	
115	5	4	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	3	2	3	57	14	8	15	8	12	57	
116	5	4	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	1	2	55	14	10	10	9	12	55	
117	5	4	2	1	1	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	46	12	8	10	9	7	46	
118	5	4	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	1	49	12	7	15	7	8	49	
119	3	5	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	35	12	6	5	6	6	35	
120	5	4	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3	3	1	2	2	3	3	1	1	49	12	8	13	7	9	49	
121	4	4	3	1	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	46	12	8	10	8	8	46	
122	5	4	2	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	2	1	49	14	7	11	9	8	49	
123	5	4	2	1	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	2	2	51	12	9	13	7	10	51	
124	5	4	4	1	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	2	47	14	7	11	9	6	47	
125	5	4	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	42	14	6	8	6	8	42	
126	5	4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	1	45	12	7	9	10	7	45	
127	5	4	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	41	13	5	7	8	8	41	
128	5	4	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1	47	13	5	10	11	8	47	
129	5	4	3	4	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	49	16	8	8	9	8	49	
130	5	4	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	47	14	7	7	11	8	47	
131	5	4	4	3	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	1	47	16	6	8	9	8	47	
132	5	4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	46	12	6	11	8	9	46	
133	5	4	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	44	13	7	9	10	5	44	
134	5	4	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	2	46	14	7	7	10	8	46	
135	4	2	3	3	1	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	1	51	12	7	13	9	10	51	
136	5	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	50	12	6	10	12	10	50	
137	5	4	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	49	11	7	8	11	12	49	
138	5	4	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	1	3	2	1	2	1	2	47	14	6	9	10	8	47	
139	4	4	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	48	13	9	10	11	5	48	
140	4	4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	48	12	6	9	11	10	48	
141	4	4	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	1	2	2	1	40	11	6	6	9	8	40	
142	4	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	43	11	5	10	10	7	43	
143	5	4	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	49	12	12	6	11	8	49	
144	5	4	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	45	13	6	13	8	5	45	
145	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	68	12	10	11	16	19	68	
146	4	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	46	9	7	10	11	9	46	
147	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	34	12	4	5	8	5	34	
148	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	2	47	13	8	9	10	7	47	
149	5	4	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	1	2	1	48	12	8	11	10	7	48	
150	5	3	4	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	1	46	13	8	8	10	7	46	
151																														

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5	Total
184	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	61	16	12	11	11	11	61
185	5	5	4	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1	59	17	11	10	11	10	59
186	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	56	16	12	11	9	8	56
187	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	2	61	16	11	14	10	10	61
188	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	61	11	9	17	10	14	61
189	5	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	2	2	54	15	11	9	10	9	54
190	5	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	2	58	16	12	12	10	8	58
191	5	4	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	54	15	10	10	11	8	54
192	5	4	4	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	2	55	16	11	9	12	7	55
193	5	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	1	56	16	12	8	11	9	56
194	5	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	55	14	10	12	11	8	55
195	5	4	3	3	3	2	1	3	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	52	15	9	8	12	8	52
196	5	4	5	4	5	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	63	18	14	11	12	8	63
197	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	56	16	12	10	11	7	56
198	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	69	16	11	15	12	15	69
199	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	59	16	11	12	11	9	59
200	5	4	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	55	15	7	12	12	9	55
201	5	5	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	59	17	12	11	11	8	59
202	2	4	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	1	3	2	2	49	11	11	7	10	10	49
203	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	3	92	17	18	22	18	17	92
204	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	83	16	18	17	13	19	83
205	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	83	17	16	17	15	18	83
206	4	5	2	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	3	2	41	14	5	7	5	10	41
207	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	49	16	10	8	8	7	49
208	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	2	4	2	4	2	72	13	15	17	13	14	72
209	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	56	13	10	13	8	12	56
210	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	42	4	8	5	4	21	42
211	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	48	10	8	10	10	10	48
212	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	66	13	13	16	13	11	66
213	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	54	12	10	10	10	12	54
214	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	96	18	16	20	20	22	96
215	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	31	6	6	8	5	6	31
216	5	5	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	62	14	10	14	10	14	62
217	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	47	14	8	9	7	9	47
218	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	2	3	3	60	16	10	11	10	13	60
219	5	5	5	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	1	1	1	1	49	16	11	7	6	9	49
220	3	4	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	45	12	6	9	9	9	45
221	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	77	14	14	18	14	17	77
222	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	77	14	14	16	14	19	77
223	4	5	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	53	16	10	11	9	7	53
224	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
225	5	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	1	1	2	1	54	15	10	12	9	8	54
226	5	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	1	2	1	55	16	10	12	10	7	55
227	5	5	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	2	57	16	8	14	10	9	57
228	5	4	3	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2	51	15	11	11	5	9	51
229	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	66	12	11	16	11	16	66
230	4	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	1	1	54	15	8	13	8	10	54
231	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	67	13	11	16	11	16	67

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5	Total
232	5	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	57	15	12	8	12	10	57
233	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
234	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	54	14	10	11	10	9	54
235	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	98	18	17	23	18	22	98
236	5	5	3	3	3	1	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	52	16	9	9	11	7	52
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	20	25	20	25	110
238	5	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	54	16	9	12	10	7	54
239	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	77	14	14	18	14	17	77
240	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	1	1	1	2	56	16	11	12	10	7	56
241	5	4	4	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	50	16	7	11	9	7	50
242	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	18	18	23	18	22	99
243	5	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	57	15	10	11	12	9	57
244	5	5	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	54	16	8	10	12	8	54
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	16	16	20	16	20	88
246	5	5	4	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	57	16	12	11	9	9	57
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	20	25	20	25	110
248	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	1	53	14	10	10	12	7	53
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	16	16	20	16	20	88
250	5	4	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	51	15	8	11	11	6	51
251	4	4	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	57	14	10	11	12	10	57
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	20	25	20	25	110
253	5	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	59	17	12	11	12	7	59
254	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	77	14	14	18	14	17	77
255	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	18	18	23	18	22	99
256	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	58	17	11	13	10	7	58
257	5	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	56	15	9	11	12	9	56
258	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	18	18	23	18	22	99
259	5	4	4	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	3	2	1	55	16	8	11	12	8	55
260	5	4	4	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	1	2	54	16	9	12	10	7	54
261	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	20	25	20	25	110
263	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
264	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	100	18	18	23	18	23	100
265	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	18	18	23	18	22	99
266	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	99	18	18	23	18	22	99
267	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	77	19	18	14	12	14	77
268	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	55	10	10	12	10	13	55
269	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	33	6	6	7	6	8	33
270	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	77	14	14	17	14	18	77
271	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	74	18	14	15	10	17	74
272	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	77	14	14	17	14	18	77
273	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	77	14	14	18	14	17	77
274	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
275	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	18	18	23	18	22	99
276	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	77	14	14	17	14	18	77
277	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	71	14	12	17	12	16	71
278	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	20	16	14	12	15	77
279	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	91	17	17	21	17	19	91

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5	Total
280	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	84	17	19	20	12	16	84
281	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	67	14	11	14	11	17	67
282	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	15	13	15	12	15	70
283	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	92	16	17	21	16	22	92
284	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	69	16	15	13	13	12	69
285	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	90	16	16	21	16	21	90
286	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	84	17	18	19	14	16	84
287	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	4	4	70	15	14	14	11	16	70
288	4	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	88	15	18	19	15	21	88
289	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	89	17	16	21	16	19	89
290	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	66	13	11	17	10	15	66
291	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	88	16	15	20	16	21	88
292	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	84	18	18	17	13	18	84
293	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	14	11	14	12	15	66
294	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	89	15	16	21	15	22	89
295	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	73	16	13	15	14	15	73
296	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	91	18	17	21	18	17	91
297	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	71	13	13	16	14	15	71
298	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	4	2	4	2	3	70	16	13	14	12	15	70
299	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	88	16	16	20	15	21	88
300	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	92	17	17	21	17	20	92
301	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	92	19	18	20	18	17	92
302	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	91	16	17	20	18	20	91
303	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	85	18	18	21	12	16	85
304	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	89	17	16	20	17	19	89
305	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	91	18	15	21	16	21	91
306	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	94	17	15	22	18	22	94
307	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	85	15	16	20	16	18	85
308	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	94	18	18	20	18	20	94
309	3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	87	15	18	19	15	20	87
310	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	83	14	15	19	15	20	83
311	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	53	9	10	12	9	13	53
312	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	91	16	18	19	18	20	91
313	5	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	90	16	15	18	18	23	90
314	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	75	13	14	17	15	16	75
315	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	87	15	15	20	16	21	87
316	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	79	14	14	18	13	20	79
317	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	90	16	17	20	16	21	90
318	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	86	20	15	19	14	18	86
319	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	93	16	18	23	16	20	93
320	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	82	18	15	19	13	17	82
321	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	92	16	18	20	18	20	92
322	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	87	16	16	20	14	21	87
323	5	4	4	5	3	4	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	64	18	12	14	9	11	64
324	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	61	16	10	13	9	13	61
325	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	87	16	16	20	15	20	87
326	4	3	4	3	4	3	4	2	1	1	4	2	3	1	2	2	3	2	4	2	4	2	60	14	13	11	8	14	60
327	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	98	18	17	23	18	22	98

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5	Total
328	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
329	4	4	3	4	3	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	3	69	15	12	14	12	16	69
330	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	91	15	16	22	16	22	91
331	3	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	89	15	18	20	16	20	89
332	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	67	16	13	14	12	12	67
333	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	95	18	15	22	18	22	95
334	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	96	18	18	23	17	20	96
335	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	78	16	14	17	14	17	78
336	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
337	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	3	68	16	12	14	12	14	68
338	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	93	17	17	22	16	21	93
339	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	57	16	13	10	8	10	57
340	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
341	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	61	14	9	15	12	11	61
342	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	64	16	10	14	12	12	64
343	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	57	12	10	12	11	12	57
344	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
345	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
346	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	54	10	11	10	10	13	54
347	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	81	14	15	16	17	19	81
348	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	53	10	11	10	9	13	53
349	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
350	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	89	17	15	22	17	18	89
351	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
352	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	59	10	10	15	12	12	59
353	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	75	17	16	12	12	18	75
354	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	10	14	12	12	62
355	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
356	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	55	10	11	10	12	12	55
357	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	53	10	11	10	10	12	53
358	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	75	17	12	14	13	19	75
359	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	57	14	9	10	12	12	57
360	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
361	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
362	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	62	14	9	15	12	12	62
363	4	5	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	74	14	10	14	15	21	74
364	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	53	10	11	10	10	12	53
365	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
366	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	61	14	9	15	11	12	61
367	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	62	14	12	13	10	13	62
368	5	5	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	80	16	12	18	15	19	80
369	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	99	17	18	23	18	23	99
370	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	57	10	11	11	10	15	57
371	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	77	15	12	17	14	19	77
372	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	95	16	17	22	18	22	95
373	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	63	14	10	15	12	12	63
374	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	87	14	16	20	17	20	87
375	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	71	16	11	13	12	19	71

Unidades	Cultura de Prevención																						Total	Cultura de Prevención					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		D1	D2	D3	D4	D5	Total
376	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	62	14	9	15	12	12	62
377	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	63	15	9	15	12	12	63
378	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	91	18	16	21	16	20	91
379	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	72	13	12	16	14	17	72
380	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	65	11	12	15	12	15	65
381	4	4	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	68	14	9	18	11	16	68
382	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
383	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	75	18	14	17	12	14	75
384	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	99	18	18	22	18	23	99
385	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	64	14	11	11	13	15	64
386	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	85	19	13	18	16	19	85
387	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	63	14	12	11	11	15	63

Apéndice 7. Fichas de validación de instrumento.



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Chávarry Becerra Wilmar Salvador
 1.2. Grado académico / mención : Magister en Administración Estratégica de Empresas
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 41097721 / 954175997
 1.4. Cargo e institución donde labora: Analista – Banco de la Nación
 1.5. Autor(es) del instrumento : De La Cruz Ilizarbe, Doris
 Izarra Altez, Karina
 Torres Mendez, Jane Yina
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 11/10/2020

Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.		X	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 0.92$$

Opinión de aplicabilidad

			Intervalo	Categoría
<0,61 –	Válido, mejorar	<input type="radio"/>		
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>	[0,20 – 0,40]	No válido, reformular
			0,60]	No válido, modificar

<0,41 –

4. Recomendaciones

Mejorar en el orden.



Firma del Experto
DNI. N^o 41097721

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario

Objetivo de la investigación : Sistema Integrado de Transporte y Calidad de Servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo-2021

Apellidos y nombres del evaluador:

CHÁVARRY BECERRA WILMAR SALVADOR

Grado académico del evaluador:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

Teléfono o Celular: 954175997

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 11 de octubre del 2020.



DNI: 41097721


Ficha de Validación por Criterio de Experto
1. Datos Generales

1.1. Apellidos y nombres del Experto: Turín Meza Noriza

1.2. Grado académico / mención : Mg. en Administración estratégica de empresas

1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 42224786/943690949

1.4. Cargo e institución donde labora: Docente UC

1.5. Autor(es) del instrumento : Karina Izarra Altez, Jane Yina Torres Méndez Y Doris Malena De La Cruz Ilizarbe de Ramos

1.6. Lugar y fecha : 28 de octubre

**2. Aspectos de la
Evaluación**

Indicadores	Criterios	Deficiente	Acceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Organización	Presentación ordenada.			X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X
Conteo total de marcas		A	B	C
			4	6

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1xA + 3xB + 5xC}{5} = 1$$

**3. Opinión de
aplicabilidad**

Intervalo	Categoría
-----------	-----------

$[0,20 - 0,40]$	No válido, reformular)
$<0,41 - 0,60]$	No válido, modificar)
$<0,61 - 0,80]$	Válido, mejorar)
$<0,81 - 1,00]$	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones



Firma del Experto
DNI. N^o 42224786



Nombre del instrumento: Cuestionario

Objetivo de la investigación: Sistema Integrado de Transporte y Calidad de Servicio al pasajero en la ciudad de Huancayo-2021

Apellidos y nombres del evaluador: Turin Meza Noriza Sintia

Apellidos y nombres del evaluador: Karina Izarra Altez, Jane Yina Torres Méndez Y Doris Malena De La Cruz Ilizarbe de Ramos

Teléfono o Celular: 94369949

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	X	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 28 de OCTUBRE del 2020.

DNI: 42224786



Universidad
Continental

Ficha de Validación por Criterio de Experto

1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: CAIRAMPOMA ESPINOZA, RICARDO
 1.2. Grado académico / mención : MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 19909903 - 944-412735
 1.4. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNIVERSIDAD CONTINENTAL
 1.5. Autor(es) del instrumento : Karina Izarra Altez, Yina Jane Torres Méndez Y Doris Malena
 De La Cruz Ilzarbe de Ramos
 1.6. Lugar y fecha : HUANCAYO, 10 DE OCTUBRE DE 2020

2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Aceptable	Bueno
		1	3	5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			✓
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓
4. Organización	Presentación ordenada.			✓
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			✓
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			✓
7. Consistencia	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			✓
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.			✓
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			✓
Cuentos total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{3 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = \dots$$

3. Opinión de aplicabilidad

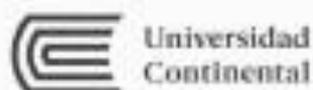
Intervalo	Categoría	
[0,20 – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

4. Recomendaciones

Firma del Experto
DNI N°

Ricardo Cairampoma Espinoza

19909903



JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario
 Objetivo de la investigación : __validación del instrumento

CAIRAMPOMA ESPINOZA, RICARDO

Apellidos y nombres del evaluador:

Apellidos y nombres del evaluador:

Teléfono o Celular: 944-412735

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica	✓	
2. La secuencia de presentación de los Items es óptima	✓	
3. El grado de complejidad de los Items es aceptable.	✓	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	✓	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	✓	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	✓	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	✓	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	✓	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	✓	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	✓	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 10 de OCTUBRE del 2020.

DNI:

19909903