



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La Gestión del transporte público urbano y la calidad en las personas
con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Valdivia Jara, William Francisco (orcid.org/0000-0002-2411-9386)

ASESOR:

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a Dios por todo lo que nos ofrece, a mi familia por siempre haberme brindado soporte constante para poder culminar con éxito los objetivos trazados.

Agradecimiento

Agradecer a nuestra Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, por haberme otorgado las posibilidades de crecimiento como profesional y coadyubar con el logro de mis objetivos trazados.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstrac | viii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.5. Procedimientos | 19 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| | |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSION | 30 |
| VI. CONSLUSIONES | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS | 46 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Validación de juicio de expertos primera variable | 18 |
| Tabla 2. Validación de juicio de expertos segunda variable | 18 |
| Tabla 3. Niveles de confiabilidad | 19 |
| Tabla 4. Estadística de fiabilidad del instrumento | 19 |
| Tabla 5. Tabla cruzada de frecuencia de Gestión y Calidad | 21 |
| Tabla 6. Tabla cruzada de frecuencia de Gestión y Accesibilidad | 22 |
| Tabla 7. Tabla cruzada de frecuencia de Gestión y Confortabilidad | 24 |
| Tabla 8. Tabla cruzada de frecuencia de Gestión y Seguridad | 25 |
| Tabla 9. Correlación de la hipótesis general | 26 |
| Tabla 10. Correlación de la hipótesis específica 1 | 27 |
| Tabla 11. Correlación de la hipótesis específica 2 | 28 |
| Tabla 12. Correlación de la hipótesis específica 3 | 29 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Relación entre gestión del transporte público y calidad | 21 |
| Figura 2. Relación entre gestión del transporte público y accesibilidad | 23 |
| Figura 3. Relación entre gestión del transporte público y confortabilidad | 24 |
| Figura 4. Relación entre gestión del transporte público y seguridad | 25 |

Resumen

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión del transporte público urbano y la calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022. El estudio se elaboró con enfoque cuantitativo de tipo básica y diseño no experimental transversal descriptiva correlacional. La población fue formada por 1800 personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores, de los cuales se tomó una muestra de 270 personas, a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario con 34 preguntas cerradas en la escala de Likert y la técnica empleada fue la encuesta. Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y su fiabilidad fue medida por Alfa de Cronbach. Los resultados arrojan que del 100% de las personas con discapacidad encuestadas, su valoración a gestión fue 75.2% como mala y regular en tanto calidad su valoración fue 72.3% como mala y regular, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,111 es decir positivo muy débil y un nivel de significancia superior al 0,05 con lo cual se corrobora la que gestión de transporte público urbano no se relaciona significativamente con la calidad. Entendiéndose que a menor gestión del transporte se obtiene una menor calidad de servicio.

Palabras clave: transporte público urbano, calidad, personas con discapacidad.

Abstract

The general objective of the research is to determine the relationship between urban public transport management and quality in people with disabilities, San Juan de Miraflores, 2022. The study was carried out with a basic quantitative approach and a non-experimental cross-sectional descriptive correlational design. The population was formed by 1800 people with disabilities from the district of San Juan de Miraflores, of which a sample of 270 people was taken, to whom the questionnaire instrument was applied with 34 closed questions on the Likert scale and the technique used was the survey. The instruments were validated by expert judgment and their reliability was measured by Cronbach's Alpha. The results show that of 100% of the people with disabilities surveyed, their evaluation of management was 75.2% as bad and regular in terms of quality, their evaluation was 72.3% as bad and regular, likewise the Rho Spearman correlation was 0.111, that is, very weak positive. and a level of significance greater than 0.05, which confirms that urban public transport management is not significantly related to quality. It is understood that the lower the management of transport, the lower the quality of service is obtained.

Keywords: urban public transport, quality, people with disabilities.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, Celi (2018), menciona que el problema que aqueja al transporte público es la calidad con la que se presta el servicio, debido al acrecentamiento de la población, así como de las diferentes urbes donde la demanda y la necesidad de movilidad es cada vez mayor, en donde se concluye que frente a esta necesidad debe existir un constante cambio y mejoramiento respecto a la administración y sobre todo el servicio de transporte público.

Por otro lado, dentro de lo que conocemos como transporte público óptimo, Sánchez (2017), indica que el problema gira en relación de poder contar con un medio de transporte público el cual cumpla con los estándares de calidad el cual se ha vuelto una misión inmensurable, en donde se busca que el viaje sea cómodo y sobre todo que el servicio que se brinda logre satisfacer sus necesidades de los usuarios.

Asimismo, Castillo (2017), manifiesta que el transporte público en el país vecino de Ecuador, en donde se debe tener en cuenta que problema gira a raíz de la falta de infraestructura de los buses de transporte, así como de la construcción de vías exclusivas y paraderos para su tránsito, aspectos que deben ser tomados en cuenta para el óptimo funcionamiento del servicio de transporte en beneficio de los ciudadanos.

A nivel nacional dentro del marco normativo se rige bajo la ley general que protege a las personas con discapacidad, siendo el principal dispositivo encargado de resguardar los derechos de estos ciudadanos, por otro lado, en el sector del transporte público se viene observando que los operadores del transporte público vienen transgrediendo estos derechos ya sea por desconocimiento o falta de capacitación.

De acuerdo a la investigación el problema radica en la desconfianza que manifiestan los usuarios que emplean el servicio de transporte ya que los buses no se encuentran debidamente acondicionados para poder brindar el servicio a las personas con discapacidad lo que genera un mayor gasto económico. Concluyendo que las personas con discapacidad que se desplazan a pie ocupan un 53.6%, seguido por el empleo del servicio de transporte público con un 38.2%, y por último

el 28.6% se ven en la obligación de usar el servicio de taxi, generando con ello un mayor gasto económico (Defensoría del Pueblo, 2019).

Asimismo, Loyola (2018), nos menciona que el problema es el precario y poco accesible sistema de transporte público con el cual tenemos hoy en día y por el cual las personas con discapacidad toman la decisión de utilizar servicios sustitutos como lo que son los servicios privados donde existe la posibilidad que se puedan lastimar debido a que requieren ser apoyados por un acompañante lo cual demanda un mayor gasto económico adicional.

A nivel local la gestión del Transporte Público para nuestros ciudadanos con discapacidad es muy deficiente, Gaytán, Ulloa y Díaz (2019), dentro de su investigación nos dan a conocer que el problema radica debido a que la gran cantidad de buses se presentan en condiciones pésimas por lo que los usuarios optan por usar vehículos privados o taxis.

Por otro lado, Centeno (2018), menciona que el enigma del servicio de transporte público urbano de lima es su falta de calidad el cual se encuentra muy desmejorado con tendencia a empeorar, siendo el factor causante la poca preocupación o falta de interés de las empresas en mejorar el servicio que brindan, así como también la falta de capacitación a los choferes, cobradores de las empresas de transportes.

De acuerdo a lo referido en el presente estudio, se ha propuesto como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación que existe en la gestión del Transporte Público Urbano y su calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022?; Asimismo los problemas específicos encontrados son: ¿Cómo se relaciona la gestión del Transporte Público Urbano con la dimensión accesibilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022?; ¿Cómo se relaciona la gestión del Transporte Público Urbano con la dimensión confortabilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022?; ¿Cómo se relaciona la gestión del Transporte Público Urbano con la dimensión seguridad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022?

Nuestra investigación posee su justificación teórica, que aportará al mejoramiento de la gestión del transporte público orientado a los ciudadanos con

discapacidad, ofreciendo un apropiado servicio de transporte público y sobre todo contribuye con poder lograr un desplazamiento de manera ordenada y que sea confortable para a las personas que presentan esta condición. Se tiene la Justificación práctica, esta se basa en brindar recomendaciones para poder lograr mejoras respecto a calidad en el transporte público en donde se está ofreciendo a las personas que padecen alguna discapacidad, superando los aspectos negativos que puedan existir en favor de los ciudadanos que padecen esta condición. Y, por último, la justificación metodológica la cual obedece al tipo cuantitativa, empleando el cuestionario como instrumento para poder realizar la recolección de los datos para luego ser procesados y analizados por el software de SPSS. Por lo que los resultados que se logren obtener podrán ser de mucha utilidad para futuras investigaciones.

De acuerdo a lo expuesto, se plantea el objetivo general del presente trabajo, determinar la relación que existe en la gestión del Transporte Público Urbano y su calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022. Y, como objetivos específicos a) Determinar la relación que existe entre la gestión del Transporte Público Urbano con la dimensión accesibilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022; b) determinar la relación que existe entre la gestión del Transporte Público Urbano con la dimensión confortabilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022; y c) determinar la relación que existe entre la gestión del Transporte Público Urbano con la dimensión seguridad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

La hipótesis general planteada fue, la gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022 y las hipótesis específicas fueron, a) la gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la dimensión accesibilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022; b) la gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la dimensión confortabilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022; y c) la gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la dimensión seguridad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

Dentro de los antecedentes que han sido tomados en consideración dentro de nuestra investigación, se puede apreciar una diversidad de trabajos del ámbito internacional como nacional, además de ello se va tomar en consideración teorías, así como enfoques conceptuales donde se va delimitar la presente investigación.

En razón a los trabajos previos que han sido tomados en cuenta en la presente investigación, dentro del contexto nacional, respecto a las variables planteadas, tenemos a Villanueva (2021), planteó como objetivo determinar la relación que existe entre las variables de gestión del transporte público urbano y el servicio en las personas con discapacidad. En donde el método de la investigación obedece al tipo aplicada, de diseño no experimental, correlacional, transversal, tomando 360 personas con discapacidad como muestra. En donde se obtuvo como resultado la evidencia de una relación entre la variable de gestión de transporte público urbano y la variable servicio por lo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.236. Concluyendo en la relación directa entre la gestión del transporte público y el servicio en las personas con discapacidad.

Asimismo, Meza (2020), propuso el objetivo de poder determinar el impacto de la gestión municipal en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, donde la investigación es de tipo básica. El método empleado parte del diseño no experimental transeccional, correlacional causal, tomándose una muestra a 70 trabajadores. Sus resultados fueron que el 68,57% de los colaboradores indican que la calidad es buena, el 20% considera como regular y 10% como mala por lo que según el coeficiente Nagelkerke en donde se evidencia la variabilidad del rendimiento es explicada con el 39%. Concluyendo en la relación directa y significativa entre las variables estudiadas líneas .

Por otro lado, Ponce (2021), planteo como objetivo conocer la relación que existe entre la variable gestión del transporte público urbano inclusivo y la variable accesibilidad de las personas con discapacidad, donde la investigación realizada obedece al tipo aplicada, empleando el diseño no experimental, correlacional se determinó la relación significativa entre las dos variables mencionadas líneas . Se obtuvo como resultado que el 57.1% manifiestan que la gestión del transporte

público urbano inclusivo es deficiente y la accesibilidad de las personas con discapacidad es mala por lo que el coeficiente de correlación de Spearman Rho arroja un 0.935. Concluyendo que se evidencia una relación directa y significativa entre la gestión del transporte público y la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Además, Pérez (2021), planteo como objetivo determinar la relación entre la accesibilidad del espacio público y las políticas públicas para las personas con discapacidad en el distrito de San Martín de Porres. El método del estudio es de tipo básica, con diseño no experimental, nivel descriptivo, tomando como muestra a 49 personas con discapacidad. Se obtuvo como resultado que el 78% tienen en cuenta que las políticas públicas en ciudadanos con discapacidad son regulares y un 22% considera ineficientes con un coeficiente Rho de Spearman 0,877. Por lo que se infiere de la existencia de una correlación fuerte entre ambas variables.

Asimismo, Valderrama (2021), su investigación fue comparar el nivel de percepción de la confortabilidad en el servicio de transporte. El método empleado en la investigación responde al tipo básica siendo su diseño es no experimental con un enfoque cuantitativo en donde la muestra es 1300 usuarios. Se obtuvo como resultado que el 50% percibe la confortabilidad de manera medianamente satisfactorio, el 32% como insatisfactorio y el 18% como satisfactorio. Concluyendo que la confortabilidad posee una correlación directa de nivel débil con el servicio de transporte público.

Por otro lado, Montoya y Quispe (2018), su investigación fue determinar el grado de influencia de la gestión de seguridad vial en la calidad del servicio de transporte público de la Municipalidad de Julcán. El método empleado en la investigación responde un método no experimental, con nivel descriptivo correlacional. Se obtuvo como resultado que la muestra de 144 con el método de Tau b de Kendall arroja el 0,294 arrojando un 0,000 de significancia la cual es inferior al 0,05. En donde se deduce que existe evidencia suficiente para considerar la existencia de una correlación entre las dos variables mencionadas líneas arriba.

En razón a los trabajos previos que han sido tomados en cuenta en la presente investigación, dentro del contexto internacional respecto a las variables planteadas, tenemos a Núñez (2016), quien planteo como objetivo medir la calidad

de servicio de transporte en Santiago, El método en la investigación parte del enfoque cuantitativo en donde se va a emplear el método de recolección de datos mediante las encuestas. Se recabaron los resultados en donde el 45% de los usuarios opinan sobre la calidad con el cual se ofrece el servicio de transporte como regular, por otro lado, el 55% de los encuestados opinan que el servicio es bueno. Concluyendo que el grado de satisfacción sobre calidad respecto del servicio del transporte público es buena.

También Ortiz (2016), en donde su objetivo de investigación fue explicar la relación entre accesibilidad y transporte urbano. El método de la investigación surge del enfoque cualitativo el cual posee un diseño de investigación flexible, multimodal aplicando como técnica la entrevista para poder lograr la recolección de datos. En donde resulto que el 80% de la población indica que existe poca accesibilidad al servicio dejando mucho que desear, mientras el 20 % menciona que existe desigualdad e inequidad en el servicio. Concluyendo que existe desigualdad en la accesibilidad en el marco de la movilidad de las personas para poder resolver sus necesidades.

Por otro lado, tenemos a Steremberg (2018), que se planteó como objetivo analizar la comodidad y la gestión de movilidad en buenos aires. El método de estudio surge de la investigación cuantitativa de tipo descriptivo e inferencial donde se tomó en referencia una muestra de 380 usuarios aplicando el método de la entrevista. En donde se obtuvieron como resultados que el 53% de los usuarios opinan sobre el servicio de transporte público el cual es medianamente incomodo siendo por el contrario que el 77.89% optan por utilizar el transporte privado ya que es más cómodo. Y, concluyeron que el servicio de transporte público empleado por los usuarios es incómodo no generando confort al momento de desplazarse por lo que optan de utilizar el servicio transporte privado.

Por otro lado, el autor Granda (2018), cuyo objetivo de estudio proponer e implantar mecanismos de seguridad a los usuarios del transporte público. El método empleado parte del autor responde a uno no experimental, empleando el método inductivo bajo la técnica de la encuesta para lograr la recolección de datos con una muestra de 62 personas. Se obtuvieron como resultados que el 74% menciona que hay poca, mientras el 16% indica que no hay seguridad y el 10%

afirma que si existe seguridad en el transporte público. Concluyendo que la seguridad dentro del transporte público es una prioridad por lo que debe implementar mecanismos que puedan reducir el déficit en este aspecto y con ello mejorar la calidad del servicio.

Continuando con nuestro tema de estudio, abordaremos en esta parte las teorías relacionadas con nuestra investigación. Comenzando con nuestra primera variable respecto a la Gestión del Transporte Público Urbano, donde tenemos a Matías (2013) que respecto a la Teoría del Servicio, siendo su presencia de carácter fundamental en nuestra investigación, ya que, si se hacemos alusión al transporte público se estaría haciendo referencia a un servicio prestado en donde los usuarios serían las personas con discapacidad, por lo que la teoría antes mencionada explica como este servicio es empleado por las personas frente a la necesidad que existe de poder movilizarse de un sitio a otro.

De igual manera, Castro (2002) respecto a la Teoría del Servicio nos manifiesta que el servicio público se puede entender también como servicio técnico el cual se encuentra orientado al público de manera general por una organización del estado, sin embargo, también puede ser brindado por empresas privadas, cuyo servicio prestado es de provecho colectivo tal como se evidencia en el transporte público urbano.

Asimismo, Barreto (2011) nos da a conocer sobre la Teoría del Servicio Público, la cual nos explica que desde una perspectiva de cooperación con la solidaridad social donde la necesidad que aqueja la población es de transportarse de un punto a otro, por lo que en un estado de derecho como el nuestro el organismo estatal así como sus organismos desconcentrados como lo son los gobiernos locales u otros tienen la función social de garantizar que se logren satisfacer las necesidades de la población.

Por otro lado, Carmona (1998) desarrolla los factores que se presentan en la Teoría de la Satisfacción entendiéndose que los usuarios que emplean el transporte público son las personas con discapacidad, de acuerdo a la teoría nos menciona que toda empresa que presta un servicio a favor de los usuarios o clientes se debe tener como meta u objetivo conocer el grado de satisfacción del servicio que brinda, con lo que va a poder desarrollar procedimientos más adecuados para

lograr dicho objetivo.

Por otro lado, Rabossi (1990) en base a la Teoría de derechos humanos, en donde menciona la existencia de la igualdad entre todas personas va a propiciar la no discriminación y la accesibilidad, tomando como punto de partida al respeto a su dignidad y al trato igualitario.

De igual manera, Cuenca (2012), respecto a la Teoría de Derechos Humanos nos da a conocer la importancia de los derechos que poseen las personas o ciudadanos los cuales deben ser inviolentados, entendiéndose como el actuar de un individuo el cual se encuentra respaldado por sus capacidades. Asimismo, se menciona que cada individuo cumple un determinado rol en la sociedad. De igual manera se entiende por dignidad humana a la aptitud que poseen los individuos para plantear y perseguir sus proyectos de vida.

Por último, Caballero (2006), respecto a la Teoría de la Justicia, nos menciona que su propuesta es una teoría ideal en donde se busque una distribución justa de bienes y servicios buscando la igualdad como objetivo principal sobre la base de las preferencias de las personas. Por otro lado, se menciona que cuando existan varias situaciones que sean injustas la forma de solución que se va a plantear sería por la opción menos injusta posible buscando un equilibrio de imperfecciones.

Para nuestra primera variable, hemos tomado en consideración dimensiones y entre ellas tenemos una primera, el Equipamiento que según Villareal (2016), nos menciona como punto básico en relación al transporte, en donde el equipamiento empleado y el servicio que se brinda se encuentran estrechamente relacionados al grado de satisfacción del usuario con el servicio.

Esta dimensión se ha visto reforzada por indicadores entre ellos tenemos a las Rampas de Acceso por lo que el autor Poveda (2017), nos indica que dentro de los parámetros para poder implementar la accesibilidad en los ciudadanos que se encuentran en situación de discapacidad respecto del Transporte Público Urbano son las rampas de acceso las cuales facilitarán el uso de este servicio y por supuesto el desplazamiento generando un menor desgaste de energía y tiempo en la búsqueda de vías alternas para que se puedan desplazar de manera más

accesible.

También tenemos como segundo indicador a los paraderos en donde Celi (2018), dentro de su investigación concluye indicando que para que exista una readecuación en la infraestructura dentro del transporte público para personas con discapacidad la cual va a responder como objetivo el lograr implementar paraderos para que el acceso a los vehículos sea más sencilla e incluyente logrando superar miedos e inseguridades al momento de transportarse.

Por ultimo como tercer indicador se ha considerado a la plataforma hidráulica, de acuerdo a lo mencionado por Serrano, Campos y Jaramillo (2017), nos indican que la búsqueda constante del poder brindar una mejor calidad de servicio de transporte es un tema latente para lo cual se ha tenido como una de las alternativas optar por la incorporación de elementos como lo es la plataforma hidráulica en los buses de transporte público lo cual va a ayudar enormemente a los usuarios del transporte público.

Como segunda dimensión de nuestra primera variable se va a desarrollar a los vehículos adaptados para lo cual Peña (2017), en su investigación hace referencia a aquella herramienta que proporciona condiciones favorables en el desplazamiento e inclusión de los ciudadanos que presentan la condición de discapacitados, en donde se busca que los ciudadanos con alguna discapacidad puedan tener igualdad de oportunidades laborales con lo cual se va a ir mejorando así la calidad de vida de estas.

Esta dimensión se ha visto reforzada por indicadores entre ellos tenemos a las sillas de ruedas que según Villanueva y Ríos (2021), en su investigación la cual toma como referencia la encuesta realizada por el INEI en el año 2012 mediante la cual se pudo registrar 1575,402 encuestados que a nivel porcentual sería un 5,2% de la totalidad de la población, concluyendo en que el uso de las sillas de ruedas es la herramienta de mayor uso por las personas con discapacidad para poder desplazarse de un lugar a otro.

Por otro lado, como segundo indicador tenemos a los asientos especiales, donde contamos con Rangel y Coronel (2021), nos indican que es competencia de los estados el poder ofrecer las medidas y condiciones para poder lograr el

desarrollo en sociedad de las personas con discapacidad y de igual manera para poder hacer uso del servicio transporte público se debe tomar las medidas necesarias para implementar en los buses los asientos especiales para el traslado de personas que necesiten y requieran, siendo las empresas de transporte los responsables quienes deberán tomar las medidas necesarias para la implementación .

Como tercera dimensión se va a desarrollar el Cumplimiento del Marco Normativo el cual esta referido al marco legal que busca que exista un trato igualitario de no discriminación, propiciando un entorno equitativo en donde se establezcan las mismas condiciones para todos buscando con ello la accesibilidad para lograr el disfrute de los derechos que este dispositivo normativo asiste.

Esta dimensión se ha visto reforzada por indicadores de los cuales se va tomar en cuenta a los derechos reconocidos en favor de las personas con discapacidad que según Bórea (2016), nos indica que los derechos que les asisten están reconocidos por la Ley general de personas con discapacidad. Sin embargo, estas personas aún están expuestas a abusos, malos tratos y sobre todo a barreras prejuicios que impiden la sana convivencia de las personas con discapacidad para que puedan convivir de forma libre sin ninguna diferencia ni restricción.

También, tenemos un segundo indicador a los asientos reservados de acuerdo al autor Ferreira (2018), nos indica que su incorporación en el transporte público lo cual ha sido muy beneficioso para las personas que tiene la condición de discapacitados, sin embargo, en las interacciones cotidianas el agente con discapacidad es señalado como un ser inferior y disminuido. Por lo que la sociedad se enfrenta a un problema de falta de identidad social arraigado por décadas.

De igual forma, se tiene como tercer indicador respecto a las sanciones, en donde los autores Miyagusuku, Ugaz y Tsuboyama (2018) nos mencionan que dentro del marco normativo que protege a las personas con discapacidad se encuentra regulado las sanciones a quienes afecten estos derechos sin embargo, el problema surge en la aplicaciones de estas sanciones, ya sea en los distintos escenarios donde pueda suceder la afectación siendo el más común el transporte público y sus operadores del transporte en donde las quejas por parte de este grupo de personas es elevada, sin embargo no se percibe que se logren materializar las

sanciones a quienes cometan estos excesos.

Continuando con nuestro tema de estudio, abordaremos en esta parte las teorías relacionadas con nuestra segunda variable en lo que respecta a la calidad en las personas con discapacidad, donde tenemos a Feigebaum (1951) que respecto a la Teoría de la Calidad nos hace referencia a que el ser humano posee el deseo de superación dentro de su desarrollo de vida, el cual se encuentra arraigado a la idea de superación y de asumir una mejor calidad de vida a la que se encuentra acostumbrado mediante los servicios que puedan satisfacer sus necesidades. Considerando al transporte público como el servicio a disposición que emplean los usuarios con discapacidad para poder satisfacer su necesidad de desplazamiento.

En la misma línea de ideas Albretch y Carlzon (1988) de la Teoría de la Calidad del Servicio se desarrolla en base al concepto de servicio entendiéndose como satisfacer una necesidad por el cual el usuario está pagando y por el cual tiene una expectativa. Esta teoría se va a medir en base a dos indicadores. El primer indicador se va a desarrollar en función a la capacidad de brindar el servicio y el segundo indicador en base a medir el valor que se le da al servicio cuando satisface la necesidad por el cual se brindó.

De la misma manera Chacón y Rugel (2018) nos indica la Teoría de la Calidad la cual hace referencia a la cultura de la mejora continua las cuales deberían ser metas trazadas las cuales van a permitir brindar un mayor grado de satisfacción a los usuarios de un servicio o sistema, en donde también se va a buscar mejorar el grado de eficiencia y el aumento del desempeño.

Por otro lado, Adams (1963) nos da a conocer la Teoría de la Equidad en donde nos explica que se busca como factor primordial el trato justo como motivación de los individuos, siendo claros que las personas tenemos siempre la idea lograr una comparación con el resto o afianzando una idea de imparcialidad. Por lo que las personas que son tratadas injustamente repercuten en sus actitudes o comportamientos.

Del mismo modo la Teoría de las necesidades ha sido considerada dentro de nuestro trabajo de investigación la cual nos da a conocer que las necesidades

humanas y de las sociedades van evolucionando y cambiando a través de los años las cuales varían de una cultura a otra, y que son distintas de acuerdo al periodo histórico en el cual se ha desarrollado teniendo como reflejo la evolución de la civilización, en donde se busca satisfacer esas necesidades de los ciudadanos, de tal manera que esta teoría tiene gran importancia en nuestra investigación ya que la necesidad de utilizar el servicio de transportarse público por parte de las personas con discapacidad es de gran importancia y de carácter necesario Neef (1986).

Por otro lado, Kolcaba (2005) en la Teoría del Confort hace referencia a la comodidad o también llamado confort en donde el gozo de las necesidades obedece a tres tipos como es: el consuelo, sosiego y trascendencia, siendo el primer tipo de comodidad el cual se entiende como estado de ánimo del receptor que ha sido superado la necesidad que requería, el segundo se rigen en base a la comodidad de la persona sea en cuerpo y mente y por ultimo hace mención al estado del individuo que se encuentra por encima de sus problemas.

Para nuestra segunda variable hemos tomado en consideración dimensiones y entre ellas tenemos una primera que es Accesibilidad, por lo que Vega (2016) en su investigación nos indica que la accesibilidad se entiende como unas las características que logran hacer posible que cualquier servicio, sistema de gestión sea idóneo para la mayor cantidad de personas en verdaderas condiciones confortabilidad, así como gozar de seguridad y sobre todo igualdad.

Esta dimensión se ha visto reforzada por indicadores, entre ellos tenemos a la Sensibilización Ciudadana por lo que piña (2019) en su investigación concluye que uno de los factores para que exista un índice elevado de déficit en las actividades que fomenten la sensibilización de la ciudadanía ante la discapacidad es la discriminación y la carente participación de nuestra sociedad. Las calles en nuestra actualidad son lugares en donde los usuarios con discapacidad se hallan indefensos a la necesidad de libre tránsito el cual está acompañado de la actitud negativa de los ciudadanos, las cuales se ven reflejadas en acciones como lo son el de no prestar ayuda a cruzar las calles, ceder el paso o brindarles el asiento.

También Velasco (2016), nos menciona que la falta de sensibilización y el hecho de no cultivar una cultura inclusiva frente a las personas que padecen alguna

discapacidad ha generado que estas se encuentren en un estado de vulnerabilidad total. En esa misma línea de ideas, Gento y Elorduy (2016), dentro de su artículo nos dan a conocer en qué medida se cumple con la accesibilidad por parte de los ciudadanos que presentan discapacidad física, siendo la falta iniciativa propia de poder brindar ayuda a las personas con discapacidad al momento de presentar alguna dificultad al moverse, así como también la falta de infraestructura adecuada que permita desplazarse con mayor libertad. Siendo estas consideraciones obstáculos que tiene que enfrentar día a día las personas con discapacidad.

También, tenemos un segundo indicador el cual es la integración social, en donde Jiménez (2020), respecto al indicador de nos menciona que las actividades realizadas en forma conjunta por medio de las entrevistas grupales o dinámicas en donde exista contacto directo entre personas que presenten alguna discapacidad y ciudadanos generan en estos últimos una cultura de respeto y un trato igualitario sin realizar ninguna distinción frente alguna condición que pueda tener algún ciudadano.

Como segunda dimensión tenemos a la Confortabilidad, en donde Ruiz (2016) nos menciona que cuando se pretenda acceder a formas de movilidad más sostenibles apuntando a un nuevo urbanismo se debe rebasar los obstáculos que entorpecen el tránsito peatonal asegurando el confort y la seguridad siendo iniciativas necesarias para mejorar el desplazamiento peatonal.

Esta dimensión se ha visto reforzada por indicadores, entre ellos tenemos a los Asientos Cómodos que de acuerdo a los autores Sangroni, Medina, Tápanes, Santos y Perez (2021), dentro de su investigación nos indican que se debe diseñar asientos o dispositivos que ayuden a la confortabilidad de los usuarios con discapacidad, basándose en estructuras que logren compensar las restricciones o limitaciones que presentan este sector de la población para que estas puedan disfrutar del servicio de transporte público a plenitud.

También, tenemos un segundo indicador respecto a las zonas de espera donde Casapino y Palomino (2021), nos indican que respecto al indicador de nos menciona que estas se encuentran destinadas para las personas con discapacidad deben garantizar comodidad, seguridad y confortabilidad siendo estos aspectos

muy importantes para poder garantizar el respeto de los derechos que por ley se le encuentran reconocidos por tener la condición de personas con discapacidad.

Como tercera dimensión tenemos a la seguridad donde Espinoza (2017), en su investigación concluye que los problemas de seguridad que se viene aquejando en el transporte público es el tema de especial preeminencia dentro de la aplicación de las políticas de tráfico, transporte y medio ambiente, por ello se pretende poder obtener una forma de movilidad que sea amigable con nuestro ecosistema para poder lograr una mejora en el aspecto ambiental de un país, para lo cual se implementara cámaras de video dentro de los buses de transporte las que estarán interconectadas con la policía nacional o fuerzas armadas frente a alguna anomalía.

Esta dimensión se ha visto reforzada por indicadores, entre ellos tenemos a la semaforización en donde Castillo (2018) dentro de su investigación llega a la conclusión que la semaforización de los cruces e intersecciones es de suma importancia para la seguridad vial, puesto que la intersección es donde se produce la mayor parte de accidentes.

También tenemos como segundo indicador a las cámaras de seguridad por lo que Sánchez (2016), dentro de su investigación y análisis puede concluir mencionando sobre la implementación de cámaras de vigilancia con la cual se pretende reducir de forma considerable la comisión de delitos, siendo que la sola presencia de las cámaras de video vigilancia las cuales aumentan el riesgo de que se logren atrapar a los delincuentes que cometan estos ilícitos penales, reduciendo con ello el número de incidencia criminal.

De igual forma respecto al segundo indicador Solano (2017) nos menciona que la implementación de las cámaras de vigilancia en los paraderos o estaciones está enfocada en mantener la percepción de la seguridad en los usuarios respecto del servicio de transporte, permitiendo que se adopten medidas de reacción más oportunas frente episodios que puedan amenazar la seguridad de los usuarios, además contribuye para evitar que los usuarios opten por utilizar el transporte privado. En esta misma línea de ideas Arteaga (2019) indica dentro de los distintos aparatos electrónicos de vigilancia que se emplean, las cámaras de seguridad han sido incorporadas para reforzar la batalla contra el crimen y poder garantizar espacios seguros dentro del transporte urbano.

Además, tenemos un tercer indicador respecto a la vigilancia por lo que según los autores Romero, Gaspar y Bautista (2016), nos indica que la falta de vigilancia en los espacios compartidos dentro de los paraderos de transporte público genera que no se respeten la exclusividad de los asientos reservados para las personas que poseen alguna condición que los distingue.

III. METODOLOGÍA

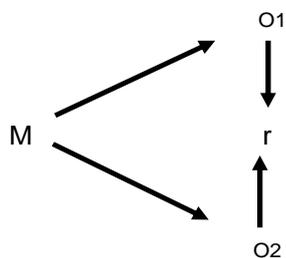
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, puesto que se basa en recoger y recopilar información la cual no se emplea de forma inmediata, puesto que se va a enfocar a la búsqueda de conocimiento sobre un determinado suceso (Vargas,2009).

El diseño de nuestra investigación está catalogado como no experimental de corte transversal. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) en donde manifiestan a este tipo de diseño no experimental en donde se hace referencia a la investigación en la que no se puede manipular las variables independientes o dependientes. Siendo transversal puesto que se puede observar distintas variables y por la cual se va a recopilar la información en un solo acto.

El presente trabajo de investigación es a nivel correlacional descriptivo, puesto que se va a buscar propiedades y características de las variables planteadas. Asimismo, se va a establecer el nivel de relación que se ha encontrado en las variables planteadas (Valle, 2009).

Donde:



Nota: Elaboración propia

Descripción:

M = Colaboradores

O1 = Gestión del transporte público urbano: Variable 1

O2 = Calidad en las personas con discapacidad: Variable 2:

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión del Transporte Publico Urbano (Variable cualitativa ordinal)

V2: Calidad en las personas con discapacidad (Variable cualitativa ordinal)

V 1: Gestión del Transporte público urbano

Definición Conceptual

Es un servicio el cual puede ser brindado por una o varias empresas de transporte, el cual cumple con la necesidad del traslado de las personas en donde el servicio prestado se retribuye mediante el cobro directo a los pasajeros. Además de ello este servicio implica que todas las personas de una determinada comunidad puedan disfrutar de este servicio, independientemente de su origen, condición social, cultural o presente alguna discapacidad, garantizando con ello el respeto a la igualdad y la participación (Lucero, 2016).

Definición operacional

Nuestra primera variable se logró operacionalizar con tres dimensiones, ocho indicadores aplicando la escala ordinal, la técnica empleada es la encuesta, mientras el instrumento fue el cuestionario cual fue medido en la escala de respuesta de Likert.

Definición Conceptual

Variable 2: Calidad en las personas con discapacidad

La palabra calidad se entiende como la suma de todas las características o condiciones que posee un determinado producto o servicio el cual se encuentra relacionado con la capacidad de poder satisfacer la necesidad o necesidades para la cual fue creado (Morocho, 2019).

Definición Operacional

La variable se logró operacionalizar con tres dimensiones, ocho indicadores aplicando la escala ordinal, mediante el empleo de la técnica de la encuesta, con el cuestionario como instrumento con la escala de respuesta de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Dentro de nuestra investigación, la población se encuentra establecida por 1800 ciudadanos que padecen alguna discapacidad los cuales residan en el distrito pujante de San Juan de Miraflores. Según Gallardo (2017), nos menciona que la población es vista como un conjunto finito o infinito de elementos los cuales presentan rasgos semejantes los cuales serán abordados por las conclusiones de nuestra investigación.

De igual forma en nuestra investigación se consideró una muestra de 270 ciudadanos con discapacidad. Según Hernández (1991), nos da a conocer que la muestra corresponde a un subconjunto de componentes los cuales se encuentran dentro de un conjunto definido al cual comúnmente llamamos población.

El muestreo que se empleó para la presente investigación es el Muestreo aleatorio simple. Según Tamayo (2003) indica que el muestreo es el procedimiento en donde cada integrante que conforman la población posee la probabilidad de ser escogido.

Se tomo en consideración como unidad de análisis a los ciudadanos con discapacidad que viven en San Juan de Miraflores durante el año 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

En nuestra investigación se empleó la encuesta como técnica para lograr con éxito el recojo de datos, Al respecto Sunchasen (2018) nos menciona que mediante la técnica de la encuesta se busca obtener información de un todo o parte la población que es de interés. Como instrumento es utilizo el cuestionario el cual se midió con la escala de Likert.

La validez del instrumento según el autor Soto (2014), en donde nos menciona que es un instrumento el cual nos va permitir medir los criterios de relevancia, pertinencia y claridad para poder evaluar si el instrumento es aplicable o no.

Tabla 1

Resultado de la validez del instrumento Gestión del Transporte Público Urbano

| Experto | Grado Académico | Suficiencia Instrumento | Aplicabilidad |
|---|------------------------|--------------------------------|----------------------|
| Dr. Torres Nima Angelo David | Doctor | Hay suficiencia | Aplicable |
| Mg. Bernal Quinde Melisa Iris | Magister | Hay suficiencia | Aplicable |
| Mg. Villanueva Salas Yolanda María del Carmen | Magister | Hay suficiencia | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Resultado de la validez del instrumento que mide la Calidad en personas con discapacidad

| Experto | Grado Académico | Suficiencia Instrumento | Aplicabilidad |
|---|------------------------|--------------------------------|----------------------|
| Dr. Torres Nima Angelo David | Doctor | Hay suficiencia | Aplicable |
| Mg. Bernal Quinde Melisa Iris | Magister | Hay suficiencia | Aplicable |
| Mg. Villanueva Salas Yolanda María del Carmen | Magister | Hay suficiencia | Aplicable |

Fuente: Elaboración propia

Según el autor Bernal (2010), nos da a conocer que en referencia a la confiabilidad es aquel instrumento que nos va a permitir poder medir la consistencia de las

calificaciones que realizaron las mismas personas, sobre las cuales se está realizando la investigación. El cual se medirá con el Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Niveles de confiabilidad

| RANGOS | SIGNIFICANCIA DE LA CORRELACION |
|--------|---------------------------------|
| + 1.00 | Positiva perfecta |
| + 0.90 | Positiva muy fuerte |
| + 0.75 | positiva considerable |
| + 0.50 | positiva media |
| + 0.25 | positiva débil |
| + 0.10 | positiva muy débil |
| 0.00 | No hay relación |
| -0.10 | negativa muy débil |
| -0.25 | negativa débil |
| -0.50 | negativa media |
| -0.75 | negativa considerable |
| -0.90 | negativa muy fuerte |

Nota: Valoración de rangos tomados de Hernández (2018)

Tabla 4

Estadística de fiabilidad del instrumento

| Estadísticos de fiabilidad | | |
|----------------------------|------------------|----------------|
| Variable | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| Gestión | ,779 | 18 |
| Calidad | ,621 | 17 |

Nota: en la tabla número cuatro, se observa el estudio de la fiabilidad empleado al instrumento que mide los límites a las tasas de interés, el cual fue trabajado bajo el software SPSS 26.

3.5. Procedimientos

La actuación que ha sido empleada para poder desarrollar nuestra investigación parte de la identificación y posterior desarrollo conceptual del problema y como se desarrollará también para los objetivos, los cuales se alinearon en función a la línea de investigación que ha considerado por la universidad. Como segundo punto, en función de poder lograr obtener el objetivo trazado se coordinó con el sector de las personas con discapacidad que viven en el distrito de San Juan de Miraflores quienes gentilmente procedieron a colaborar en favor de los objetivos de la

investigación. Como tercer punto, se logró establecer a la población sobre la cual se va a trabajar siendo una cantidad manejable; En cuanto al cuarto punto, se ha tomado en consideración nuestra matriz de operacionalización de la variable calidad en las personas con discapacidad, sus dimensiones e indicadores. En cuanto al quinto punto, se aplicó el instrumento a los ciudadanos con discapacidad que residen en el distrito de San Jun de Miraflores. En sexto punto, en donde los resultados obtenidos del cuestionamiento se trabajaron bajo el análisis descriptivo y se empleó el software estadístico SPSS para procesar los datos; y en séptimo punto, con la obtención de los resultados se elaboraron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Nuestra investigación partió mediante el análisis inferencial, en donde se va considerar como antecedentes los trabajos previos, artículos científicos, revistas indexadas, tesis para optar el grado de maestría y doctorado, libros, normativas los cuales van a otorga sustento teórico a la investigación. Se empleo el cuestionario a 270 personas con discapacidad para poder recoger la información y por último el análisis estadístico el cual fue de carácter descriptivo desarrollando las características que arrojaron de los datos obtenidos mediante las tablas de frecuencia estadísticas, empleando el software estadístico SPSS versión 26, y siendo estos resultados obtenidos los cuales se van a ver reflejados en el capítulo IV de la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

Nuestra investigación se diseñó acorde a las normas, lineamientos e indicaciones que impone la UCV en lo que se refiere a la elaboración de tesis. Se cumplió con los parámetros y normativa de acuerdo al estilo APA7 en nuestra investigación, de tal manera que todos los autores citados se encuentran referenciados, conservando sus ideas extraídas de fuentes confiables, así como de repositorios institucionales, artículos científicos, libros y otras opciones, además de ello se ha hecho uso del programa Turnitin para poder verificar que el porcentaje de similitud no sea elevado, no dando oportunidad a que pueda existir plagio. También se ha conservado el anonimato y confidencialidad de las personas encuestadas.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Análisis descriptivo del objetivo general: Relación entre gestión del transporte y calidad.

Tabla 5

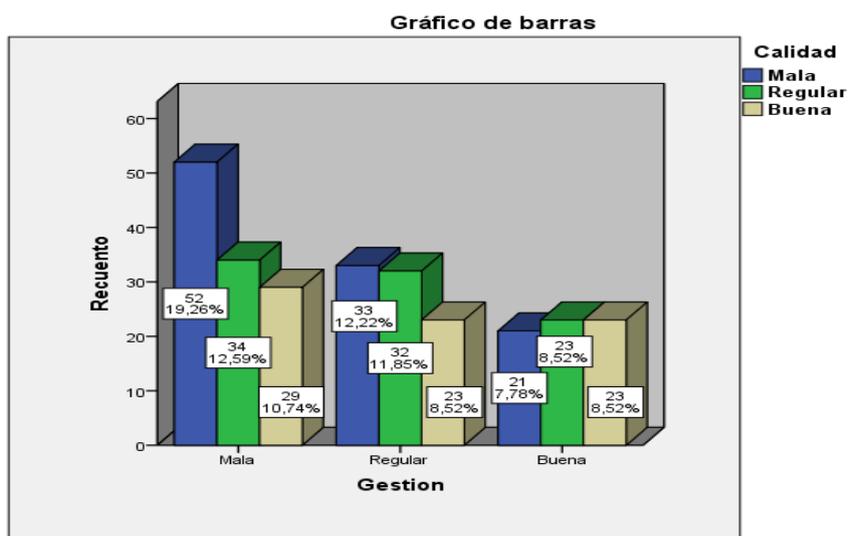
Tabla de frecuencia de la relación entre gestión del transporte y calidad

| | | Calidad | | | Total | |
|---------|-------------|-------------|---------|-------|--------|-------|
| | | Mala | Regular | Buena | | |
| Gestión | Mala | Recuento | 52 | 34 | 29 | 115 |
| | | % del total | 19,3% | 12,6% | 10,7% | 42,6% |
| | Regular | Recuento | 33 | 32 | 23 | 88 |
| | | % del total | 12,2% | 11,9% | 8,5% | 32,6% |
| Buena | Recuento | 21 | 23 | 23 | 67 | |
| | % del total | 7,8% | 8,5% | 8,5% | 24,8% | |
| Total | Recuento | 106 | 89 | 75 | 270 | |
| | % del total | 39,3% | 33,0% | 27,8% | 100,0% | |

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Figura 1

Relación entre gestión del transporte y calidad



Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Se aprecia de la tabla 1 y figura 1, del total de personas con discapacidad encuestadas se puede observar que el 42,6% de los consultados afirmaron que la gestión de transporte es mala; el 32,6% que es regular y el 24,8 % que es buena. Luego se llegó a la conclusión que del 100% de los consultados cualquiera sea el nivel de gestión de transporte el 39,3% afirmaron que la calidad es mala, el 33% afirmaron que es regular y el 27,8% que es buena.

Análisis descriptivo del objetivo específico 1: Relación entre gestión del transporte y accesibilidad

Tabla 6

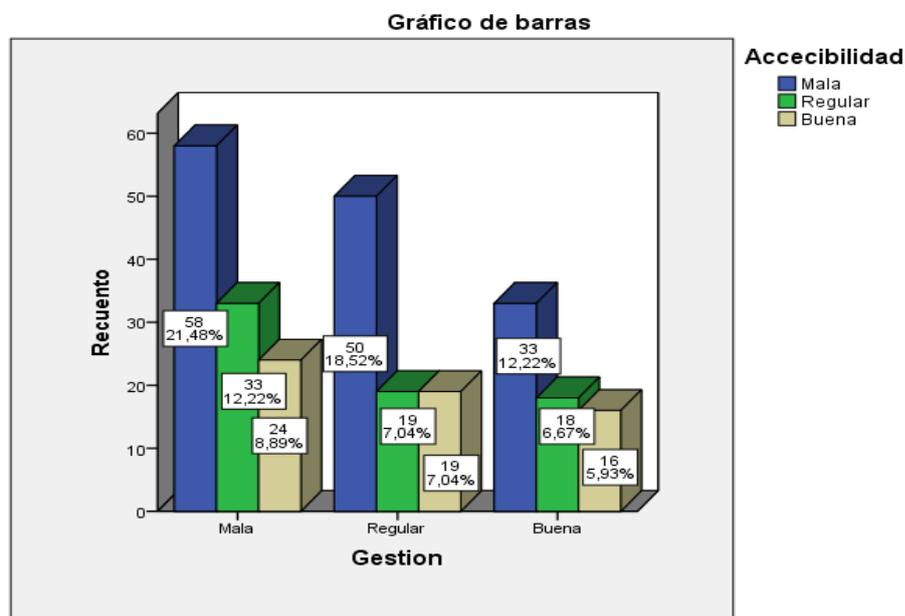
Tabla de frecuencia de la relación gestión del transporte y accesibilidad

| | | Accesibilidad | | | Total | |
|---------|-------------|---------------|---------|-------|--------|-------|
| | | Mala | Regular | Buena | | |
| Gestión | Mala | Recuento | 58 | 33 | 24 | 115 |
| | | % del total | 21,5% | 12,2% | 8,9% | 42,6% |
| | Regular | Recuento | 50 | 19 | 19 | 88 |
| | | % del total | 18,5% | 7,0% | 7,0% | 32,6% |
| | Buena | Recuento | 33 | 18 | 16 | 67 |
| | | % del total | 12,2% | 6,7% | 5,9% | 24,8% |
| Total | Recuento | 141 | 70 | 59 | 270 | |
| | % del total | 52,2% | 25,9% | 21,9% | 100,0% | |

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Figura 2

Relación entre gestión del transporte y accesibilidad



Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Se aprecia de la tabla 2 y figura 2, del total de personas con discapacidad encuestadas se puede observar que el 42,6% de los consultados indicaron que la gestión del transporte es mala; de ellos el 32,6% afirmaron que es regular y el 24,8 % que es buena. Luego se llegó a la conclusión que del 100% de los consultados cualquiera sea el nivel de gestión de transporte el 52,2% afirmaron que la accesibilidad es mala, el 25,9% afirmaron que es regular y el 21,9% que es buena.

Análisis descriptivo del objetivo específico 2: Relación entre gestión del transporte y confortabilidad

Tabla 7

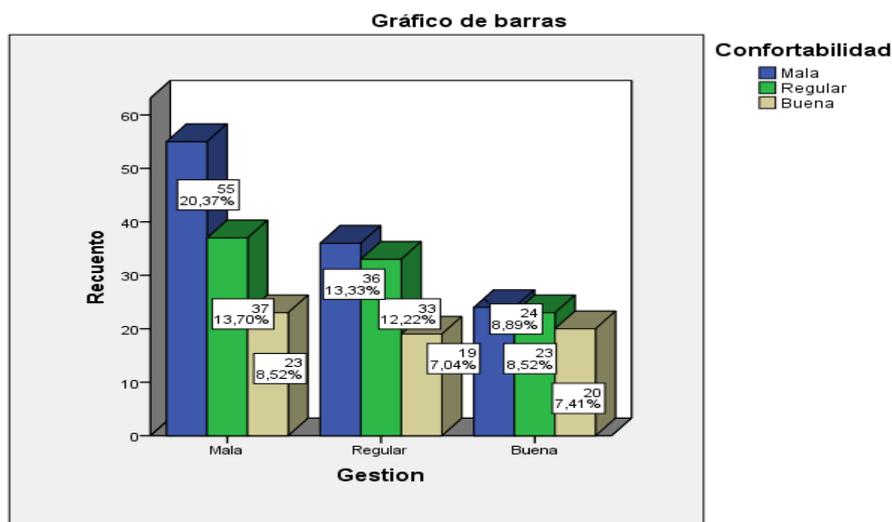
Tabla de frecuencia de la relación entre gestión del transporte y confortabilidad

| | | Confortabilidad | | | Total | |
|---------|-------------|-----------------|---------|-------|--------|-------|
| | | Mala | Regular | Buena | | |
| Gestión | Mala | Recuento | 55 | 37 | 23 | 115 |
| | | % del total | 20,4% | 13,7% | 8,5% | 42,6% |
| | Regular | Recuento | 36 | 33 | 19 | 88 |
| | | % del total | 13,3% | 12,2% | 7,0% | 32,6% |
| | Buena | Recuento | 24 | 23 | 20 | 67 |
| | | % del total | 8,9% | 8,5% | 7,4% | 24,8% |
| Total | Recuento | 115 | 93 | 62 | 270 | |
| | % del total | 42,6% | 34,4% | 23,0% | 100,0% | |

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Figura 3

Relación entre gestión del transporte y confortabilidad



Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Se aprecia de la tabla 3 y figura 3, del total de personas con discapacidad encuestadas se puede observar que el 42,6% de los encuestados afirmaron que la gestión del transporte es mala; de ellos el 32,6% afirmaron que es regular y el 24,8 % que es buena. Luego se concluyó que del 100% de los consultados cualquiera

sea el nivel de gestión de transporte el 42,6% afirmaron que la confortabilidad es mala, el 34,4% afirmaron que es regular y el 23% que es buena.

Análisis descriptivo del objetivo específico 3: Relación entre gestión del transporte y seguridad

Tabla 8

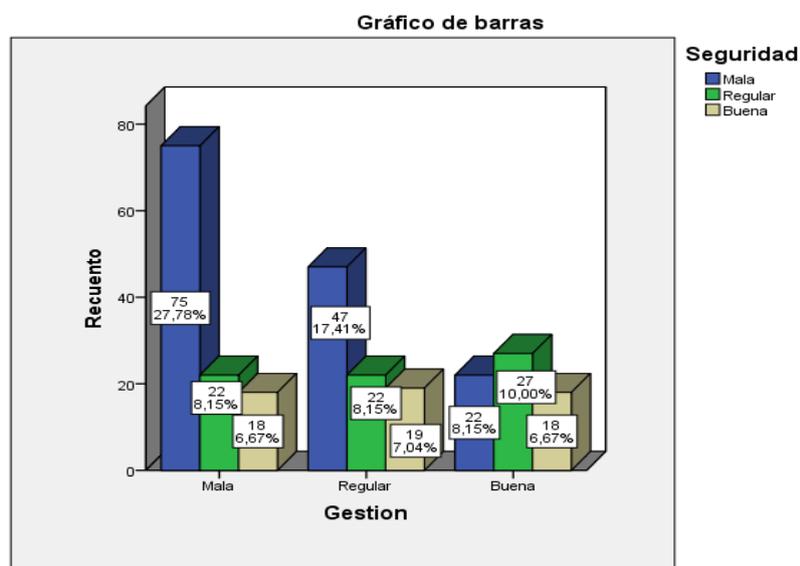
Tabla de frecuencia de la relación entre gestión del transporte y seguridad

| | | | Seguridad | | | Total |
|---------|---------|-------------|-----------|---------|-------|--------|
| | | | Mala | Regular | Buena | |
| Gestión | Mala | Recuento | 75 | 22 | 18 | 115 |
| | | % del total | 27,8% | 8,1% | 6,7% | 42,6% |
| | Regular | Recuento | 47 | 22 | 19 | 88 |
| | | % del total | 17,4% | 8,1% | 7,0% | 32,6% |
| | Buena | Recuento | 22 | 27 | 18 | 67 |
| | | % del total | 8,1% | 10,0% | 6,7% | 24,8% |
| Total | | Recuento | 144 | 71 | 55 | 270 |
| | | % del total | 53,3% | 26,3% | 20,4% | 100,0% |

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Figura 4

Relación entre gestión del transporte y seguridad



Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Se aprecia de la tabla 4 y figura 4, del total de personas con discapacidad encuestadas se puede observar que el 42,6% de los abordados afirmaron que la gestión del transporte es mala; de ellos el 32,6% afirmaron que es regular y el 24,8 % que es buena. Luego se llegó a la conclusión que del 100% de los encuestados cuales fuera el nivel de gestión de transporte el 53,3% afirmaron que la seguridad es mala, el 26,3% afirmaron que es regular y el 20,4% que es buena.

4.2 Análisis Inferencial

A manera de poder comprobar nuestras hipótesis dentro de nuestra investigación, para lo cual se empleó la estadística inferencial, aplicando el coeficiente Rho de Spearman, ello al ser variables categóricas ordinales.

Prueba de hipótesis general

H0: La gestión del Transporte Público Urbano no se relaciona significativamente con la calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: La gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Tabla 9

Relación: Prueba de la relación de la Gestión del transporte público urbano y la Calidad

| | | Gestión | Calidad |
|-----------------|----------------------------|---------|---------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,111 |
| | Gestión Sig. (bilateral) | . | ,068 |
| | N | 270 | 270 |
| | Coeficiente de correlación | ,111 | 1,000 |
| | Calidad Sig. (bilateral) | ,068 | . |
| | N | 270 | 270 |

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

De la tabla se puede lograr apreciar que la correlación Rho de Spearman arrojo como resultado 0,111, indicando que existe una correlación positiva muy débil entre Gestión del transporte público urbano y Calidad a un nivel significativo bilateral del

0,01%. Además, el nivel de significancia que se obtuvo fue 0,068 superior a 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir, la gestión de transporte público urbano no se relaciona significativamente con la calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Prueba de la hipótesis específica 1

H0: La gestión del Transporte Público Urbano no se relaciona significativamente con la dimensión accesibilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022

H1: La gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la dimensión accesibilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Tabla 10

Relación: Prueba de la relación de la Gestión del transporte público urbano y la Accesibilidad

| | | Gestión | Accesibilidad |
|-----------------|--------------------------------|---------|---------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,006 |
| | Gestión Sig. (bilateral) | . | ,921 |
| | N | 270 | 270 |
| | Coeficiente de correlación | ,006 | 1,000 |
| | Accesibilidad Sig. (bilateral) | ,921 | . |
| | N | 270 | 270 |

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

De la tabla se puede apreciar que la correlación Rho de Spearman arrojó como resultado 0,006, la cual nos da a conocer que no existe una correlación entre Gestión del Transporte público urbano y Accesibilidad. Además, el nivel de significancia obtenido fue 0,921 superior a 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir, la gestión de transporte público urbano no se relaciona significativamente con la Accesibilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Prueba de la hipótesis específica 2

H0: La gestión del Transporte Público Urbano no se relaciona significativamente con la dimensión confortabilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

H1: La gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la dimensión confortabilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Tabla 11

Relación: Prueba de la relación de la Gestión del transporte público urbano y la Confortabilidad

| | | Gestión | Confortabilidad |
|-----------------|----------------------------|---------|-----------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,108 |
| | Sig. (bilateral) | . | ,076 |
| | N | 270 | 270 |
| Gestión | Coeficiente de correlación | ,108 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,076 | . |
| | N | 270 | 270 |

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

De la tabla se puede lograr apreciar que la correlación Rho de Spearman arroja como resultado 0,108, por lo que existe una correlación positiva muy débil entre Gestión del Transporte y Confortabilidad. Además, el resultado obtenido del nivel de significancia fue 0,076 superior a 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, es decir, la gestión de transporte público urbano no se relaciona significativamente con la Confortabilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Prueba de la hipótesis específica 3

H0: La gestión del Transporte Público Urbano no se relaciona significativamente con la dimensión seguridad en las personas con discapacidad, San Juan de

Miraflores, 2022

H1: La gestión del Transporte Público Urbano se relaciona significativamente con la dimensión seguridad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Tabla 12

Relación: Prueba de la relación de la Gestión del Transporte público urbano y la Seguridad

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|-----------|----------------------------|-----------|--------|
| | | Gestión | Seguridad | |
| Rho de Spearman | | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,230** |
| | Gestión | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 270 | 270 |
| | | Coeficiente de correlación | ,230** | 1,000 |
| | Seguridad | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 270 | 270 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuesta realizada a las personas con discapacidad del distrito de San Juan de Miraflores (2022). Fuente SPSS 26

Podemos observar, la correlación Rho de Spearman resultó 0,230, lo que indica que existe una correlación positiva débil entre Gestión del Transporte público urbano y Seguridad a un nivel significativa bilateral del 0,01%. Además, el nivel de significancia bilateral obtenido fue 0,000 inferior a 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, La gestión de transporte se relaciona significativamente con la seguridad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

V. DISCUSIÓN

En nuestro estudio, tenemos como principal objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del transporte público y la calidad en las personas con discapacidad, San Juan Miraflores, 2022. Según Matías (2013), la gestión del transporte público se debe entender como un servicio prestado en donde los usuarios son los ciudadanos con discapacidad, teniendo la necesidad de movilizarse de un sitio a otro, siendo esta gestión de transporte óptima si se tiene una prestación de servicio de calidad entendiéndose con ello como la satisfacción de la necesidad de los usuarios de poder movilizarse de un lado a otro. Por otro lado, Castro (2002), sostiene que la gestión de transporte público es un servicio dirigido al público o usuarios en general el cual puede ser brindado por empresas privadas como por empresas locales o estatales, teniendo que ser este servicio brindado de calidad lo cual implica satisfacer las necesidades básicas de los usuarios. Por otro lado, Barreto (2011), sostiene que la gestión del transporte público debe entenderse desde una perspectiva de cooperación siendo la necesidad de la población de transportarse, en donde el estado a través de sus órganos debe lograr garantizar la satisfacción de las necesidades de la población buscando que la calidad con la cual se brinda el servicio se la idónea. Asimismo, en la investigación se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva muy débil entre la gestión del transporte público y la calidad en las personas con discapacidad producto del coeficiente de correlación de Rho Spearman que fue de 0,111 con un nivel de significancia bilateral de 0,68, esto se debe a que la corporación edil a través de sus unidades realizan operativos de forma esporádica con el fin de fiscalizar que los operadores cumplan con los requisitos mínimos para poder ofrecer un servicio de calidad y mejorar la gestión del transporte público del distrito. En el estudio realizado por Villanueva (2021), se encontró diferencias con nuestros resultados, el autor relaciona la gestión del transporte público con el servicio donde determino una relación directa esto posiblemente se debió a que la población en donde se aplicó la investigación recibe una mejor calidad servicio de transporte público. Por su parte los resultados de Meza (2020), también difiere, encontrado una relación positiva entre la calidad y la prestación de servicio de

transporte en el distrito de Santa Anita, esta diferencia se dio debido a que en dicho distrito se emplean mecanismos mediante el cual se ofrece un mejor servicio de transporte público, así como programas de capacitación a los operadores del transporte. Por otra parte, los resultados de Núñez (2016), difieren también, hallándose una relación positiva existente entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción esta diferencia se da debido a que el grado de satisfacción respecto a la calidad de servicio es alto. Dado a ello, puede considerarse que la gestión del transporte y la calidad se vinculan de forma significativa, pero en los resultados no se ve reflejado, lo cual obedece probablemente en la autoridad municipal del distrito donde se realiza la investigación la gestión del transporte y la calidad no se encuentran encaminadas hacia un mismo norte por lo que urge en medida mejoras en el transporte las cuales se verán reflejadas en gran medida en la mejora de la calidad del servicio.

Se planteó como primer objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión del transporte público urbano con la accesibilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022. Al respecto Rabossi (1990), siendo que la gestión del transporte público se entiende como el servicio prestado en donde los usuarios son las personas con discapacidad, en donde nos manifiesta que este servicio será considerado como óptimo cuando se respete el nivel de accesibilidad sin realizar ninguna distinción o trato desigual por lo que dada su naturaleza hace referencia a la igualdad entre las personas evitando con ello actos de discriminación, en donde se toma como punto de partida el respeto a la dignidad de la persona humana y fomentando el trato igualitario por lo que el sector que se encuentra más golpeado es el de las personas que padecen alguna discapacidad. En la misma línea Caballero (2006), sostiene se puede entender como accesibilidad a la distribución de bienes y servicios la cual debe ser de forma igualitaria respetando el orden de prioridad de las personas buscando generar un equilibrio. Por su parte Adams (1963), nos explica desde otro punto de vista respecto a la accesibilidad como el factor primordial del trato justo como motivación de los individuos, partiendo de que las personas tenemos siempre la idea de comparación con los demás o con las situaciones de otras personas.

De la misma forma, dentro de la investigación se logró obtener como resultado que no existe una correlación entre la gestión del transporte público y la

accesibilidad producto del coeficiente de Rho Spearman que fue de 0,006 con un nivel de significancia bilateral de 0,921, esto se dio porque la autoridad edil a través de sus gerencias no ha realizado talleres de capacitación dirigidos a los operadores del transporte buscando que el nivel de accesibilidad por parte de los usuarios con discapacidad. En el estudio realizado por Ponce (2021), analizo y evaluó la relación existente entre la variable gestión del transporte urbano inclusivo y la otra variable concerniente a la accesibilidad de las personas con discapacidad que se encuentran ubicadas en la provincia de Trujillo, donde se llegó a concluir que existe una relación directa y significativa empleando el coeficiente de correlación Rho Spearman, esto posiblemente se debió a que la población en donde se aplicó la investigación perciben que el transporte que emplean es más accesible en razón a la condición que padecen. Por otro lado, en el estudio realizado por Pérez (2021) analizo y evaluó la relación entre existe entra la accesibilidad del espacio público y las políticas públicas en las personas con discapacidad encontrando una correlación fuerte entre accesibilidad y políticas públicas, esto posiblemente se dio a que las personas con discapacidad consideran que son más accesibles al servicio de transporte regular. Por su parte, en el estudio realizado por Ortiz (2016), se encontró similitud con nuestros resultados en donde encontraron que accesibilidad guarda relación transporte urbano, habiéndose empleado las mismas dimensiones. Dado a esto, puede considerarse que la gestión del transporte público y la accesibilidad se vinculan de forma significativa pero que en los resultados no, posiblemente porque en la entidad municipal la accesibilidad y la gestión del transporte no se encuentran direccionadas por un mismo horizonte por lo que urge a gritos cambios e implementaciones de aplicación inmediata para lograr mejoras en el transporte público.

Se planteó como segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre la gestión del transporte público urbano y la confortabilidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022. Al respecto Carmona (1998), sostuvo que la confortabilidad o también comodidad obedece al grado de satisfacción o sensación de confort respecto a un servicio prestado, asimismo nos menciona que toda empresa que brinda o presta un servicio a favor de los usuarios o clientes debe tener como meta trazada poder conocer el grado de satisfacción o nivel de confort del servicio que brinda con lo cual va a poder desarrollar

procedimientos más adecuados para lograr dicho fin. Por otro lado, Albretch y Carlzon (1988), sostuvieron que bajo el concepto de servicio se va a entender como la satisfacción de alguna necesidad que se pretende satisfacer por el cual el usuario presenta alguna expectativa. Por su parte Chacón y Rúge (2018), sostuvo que el grado de eficiencia y aumento del desempeño se encuentra estrechamente relacionado con el grado de comodidad o confortabilidad que perciba el usuario.

Por otro lado Kolkaba (2005), sostiene que el confort o también conocido como el grado de comodidad, en donde se logre complacer las necesidades requeridas, esta comodidad obedece a tres tipos como lo son el alivio, tranquilidad y la trascendencia, siendo el alivio el cual se entiende como estado de ánimo del receptor que ha visto cumplida la necesidad que requería, el segundo se rigen en base a la comodidad de la persona sea en cuerpo y mente y por ultimo hace mención al estado del individuo que se encuentra por encima de sus problemas. De esta manera los usuarios que presenten mayor grado de confortabilidad o comodidad al momento de emplear el servicio de transporte publico van a demostrar que la calidad del servicio prestado es buena. Asimismo, en la investigación se logró obtener como resultado la existencia una correlación positiva muy débil entre la gestión del transporte público, producto del coeficiente de correlación de Rho Spearman que fue de 0,108 con un nivel de significancia bilateral de 0,076, esto se dio a medida que las personas con discapacidad sienten o perciben que su estancia dentro de los buses de transporte no les genera comodidad en gran medida al momento de su desplazamiento. Por otro lado, en el estudio realizado por Valderrama (2021), en donde se encontró diferencias con nuestros resultados, el autor relaciona la confortabilidad con el servicio de transporte público en la provincia del Santa, determinó una relación directa muy débil haciendo uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman, posiblemente se debió a que los usuarios del transporte público de la provincia del Santa consideran que al momento de emplear el transporte público se siente medianamente cómodos. Por su parte Steremberg (2018), analizo y evaluó la confortabilidad y la gestión de movilidad en buenos encontrando una correlación muy débil esto posiblemente se dio debido a que los usuarios del transporte optan por emplear el transporte privado en ves del transporte público debido que este servicio se les hace más cómodo.

Dado a esto, puede considerarse que la confortabilidad y la gestión del transporte público se vinculan con una correlación muy débil, posiblemente porque la gestión del transporte público y la confortabilidad no se encuentran orientadas por un mismo rumbo ya que existe gran número de usuarios que se encuentran en descontento por lo que urge mejoras en la implementación en la infraestructura de los buses que prestan el servicio de transporte público y que en los antecedentes podemos encontrar que muchos usuarios optan por emplear el servicio de transporte privado porque les genera mayor comodidad al momento de desplazarse.

Se planteo como tercer objetivo específico determinar la relación entre la gestión del transporte público y la seguridad en las personas con discapacidad en el distrito de San Juan de Miraflores 2022. Al respecto, Cuenca (2012) sostuvo que la seguridad partiendo del concepto de respeto de los derechos de las personas y salvaguardando la dignidad de las personas, cuyos principios son importantes dentro de un estado dentro de los cuales la seguridad es un pilar fundamental para el desarrollo de sus proyectos de vida los cuales orientados en el transporte público se debe preservar como aspecto fundamental en los usuarios del transporte velando por su seguridad, así como por su integridad. Por su parte Neef (1986) sostuvo que la seguridad de las personas dada su naturaleza es un derecho fundamental que goza cada individuo por el hecho de ser una persona humana y dado la evolución durante el tiempo se ha convertido en un aspecto que la gestión del transporte público debe considerarse al momento de prestar el servicio.

Asimismo, en la investigación se obtuvo como resultado que existe una relación positiva débil entre la gestión del transporte público urbano y la seguridad, producto del coeficiente de correlación de Rho Spearman que fue de 0,230 con un nivel de significancia bilateral de 0,000, además de ello la entidad municipal del distrito de San Juan de Miraflores en lo que respecta a la seguridad proporciona las medidas así como las unidades de seguridad del serenazgo necesarias ubicadas estratégicamente en los paraderos generando con ello un sistema de transporte más seguro. Por otro lado, en el estudio realizado por Montoya y Quispe (2018), se analizó y evaluó la relación entre gestión del transporte público y la seguridad en la municipalidad de Julcán con nuestros resultados, encontrando una correlación con nivel de grado de significancia de 0,000 con el uso del coeficiente estadístico de Tau b de Kendall, esto posiblemente se debió a que en la municipalidad del lugar

donde se realizó la investigación se toma la importancia a este aspecto de la seguridad y destine medios para poder asegurarla. Por su parte Montoya y Quispe (2018) analizaron y evaluaron la seguridad vial, así como la calidad de servicio de transporte público encontrándose una correlación muy débil haciendo uso del coeficiente de correlación de Rho Spearman, esto posiblemente se debió a que en la provincia de Julcán poner mayor énfasis al resguardo de los usuarios del transporte implementando mecanismos de seguridad fomentando la prevención, así como personal capacitado para el resguardo la seguridad. Por su parte, Granda (2018) en su investigación concluye que el 74% menciona que hay poca seguridad, mientras el 16% indica que no hay seguridad y el 10% afirma existe seguridad en el transporte público, por lo que la seguridad dentro del transporte público es una prioridad debiéndose implementar mecanismos que puedan reducir el déficit en este aspecto y con ello mejorar la calidad del servicio.

Dado a esto se puede considerarse que la gestión del transporte público y la seguridad tienen una correlación positiva débil lo cuales se ven reflejados en los resultados obtenidos, esto es posible por que en el distrito de San Juan de Miraflores a través de su burgomaestre se pone mayor énfasis en implantar mecanismos de seguridad que tienen la función preventiva así como personal a pie que resguarde la seguridad de los paraderos de transporte en donde los mas beneficiados son las personas con discapacidad que utilizan el servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Hemos percibido que del 100% de personas con discapacidad indagados su valoración sobre la gestión del transporte público urbano, corresponde el 75.2% como mala y regular. De otro lado, calidad su valoración es de 72.3% entre mala y regular, asimismo, la correlación mediante Rho de Spearman resultó 0,111 es decir hay correlación positiva muy débil y el nivel de significancia bilateral es superior a 0,05 con lo cual se rechaza la hipótesis alternativa y, entonces se acepta la hipótesis nula. Entendiéndose que a menor gestión del transporte se obtiene una menor calidad de servicio.

Segundo: Hemos observado que del 100% de personas con discapacidad indagados su valoración sobre la gestión del transporte público urbano, corresponde el 75.2% como mala y regular. Por otro parte, accesibilidad su valoración es de 78.1% entre mala y regular, asimismo la correlación mediante Rho de Spearman fue de 0,006 es decir no existe correlación entre la Gestión del transporte público urbano y Accesibilidad.

Tercero: Hemos advertido que del 100% de personas con discapacidad indagados su valoración sobre gestión del transporte público urbano, corresponde el 75.2% como mala y regular. De otro lado, confortabilidad es de 77% entre mala y regular, asimismo la correlación Rho de Spearman resultó 0,108 es decir positiva muy débil y el nivel de significancia fue mayor a 0,05 con lo cual se rechaza la hipótesis alternativa y, entonces se procede a aceptar la hipótesis nula. Entendiéndose que a menor gestión del transporte se obtiene una menor confortabilidad.

Cuarto: Hemos percibido que del 100% de personas con discapacidad indagados sobre la gestión del transporte público urbano, corresponde el 75.2% como mala y regular. Con respecto a, seguridad su valoración es de 79.6% entre mala y regular, así mismo la correlación Rho de Spearman fue 0,230 es decir positiva débil y el nivel de significancia es menor a 0,05 con lo que se rechaza la hipótesis nula y, entonces se acepta la hipótesis alternativa. Entendiéndose que a menor gestión del transporte se obtiene una menor seguridad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al alcalde del distrito de San Juan de Miraflores promover mecanismos que garanticen la accesibilidad y la no discriminación en favor de los ciudadanos con discapacidad respecto al acceso al servicio de transporte público, implementando de rampas de acceso, paraderos acondicionados, plataformas hidráulicas, de igual forma exigir a los operadores de transporte respetar los derechos de las personas con discapacidad y promover el trato igualitario.

Segundo: Al alcalde del distrito de San Juan de Miraflores en conjunto con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se le recomienda de desarrollar programas de Integración Social dirigido a personas con discapacidad.

Tercero: Se propone al burgomaestre del distrito de San Juan de Miraflores realizar un trabajo conjunto con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a fin de poder sensibilizar a la población sobre el respeto de los derechos de las personas con discapacidad, con lo cual va a permitir una mayor numero de integración social y una sociedad inclusiva.

Cuarto: Se sugiere al burgomaestre del distrito de San Juan de Miraflores realizar un trabajo conjunto con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a fin de adoptar medidas inclusivas, logrando que las unidades que prestan el servicio de transporte publico sean acondicionadas para el uso de las personas con discapacidad.

Quinto: Se sugiere a las personas con discapacidad que procedan a denunciar de forma inmediata toda acción o actos que vulneren sus derechos, buscando con ello la seguridad de los usuarios, así como la aplicación de las sanciones y medidas correctivas de forma inmediata, con lo que va a permitir un mayor respeto por parte nuestros ciudadanos frente a este colectivo.

REFERENCIAS

- Adams, S. (1963). Wage inequities, productivity, and work quality. *Industrial Relation*, 1(3), 9-10.
- Steremberg, D. (2018). Hacia la movilidad inteligente en la ciudad de Buenos Aires. [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés]. Archivo digital.
<https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16165/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Steremberg%2C%20Diego%20Mart%C3%ADn.pdf>
- Albrech, k. y Zemke, R. (1988). *Gerencia del Servicio*. Legis editores.
- Arteaga, N. (2019) Video vigilancia del espacio urbano: transito, seguridad y control social. *Revista Scielo*, 7(14), 263-286.
- Barreto, A. (2011). *Public service theory and its real aplication to wáter supply systems during the 80' s*. *Scielo*, 10(20), 65-84.
- Bórea, C. (2016) Discapacidad y Derechos humanos. THEMIS Revista de derecho, 1(67), 167-175.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/14465>
- Caballero, F. (2006). Teoría de la Justicia de Jhon Rawls (1ra ed.). Libero Fórum.
https://www.academia.edu/14629025/La_Teor%C3%ADa_de_la_Justicia_de_John_Rawls?bulkDownload=thisPaper-topRelated-sameAuthorcitingThis-citedByThis-secondOrderCitations&from=cover_page
- Castro, J. (2002). *La teoría del servicio público en el derecho mexicano*. Talleres gráficos de cultura S.A.
https://books.google.com.pe/books?id=d2ZdclvFVYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Casapino, C., Palomino, H., (2021). Accesibilidad peatonal para personas con movilidad reducida y discapacidad motriz en la plaza de armas, plaza Regocijo y plaza San Francisco del centro histórico del Cusco. *Revista Arquitek*, 1(20), 83-92.

<https://doi.org/10.47796/ra.2021i20.554>

Carmona, A., Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Revista de investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 4(1), 53-80.

<https://C:/Users/User/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>

Celi, S. Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Revista Espacios*, 39(1), 1-10.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n18/18391810.html9>

Centeno, J. (2018) Servicio de transporte urbano en la ciudad de lima, análisis y propuesta de mejora de la calidad con participación de las universidades públicas y privadas. *Revista la Molina*, 79(1), 49-58.

<http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i1.1138>

Correa, E. (2018) Sistema de transporte y el caos vehicular en la ciudad de Huacho periodo 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal].

Sangroni, N., Medina, Y., Tápanes, E., Santos, O., Pérez, J. (2021). Principales modelos de gestión de calidad de vida urbana asociada al transporte. *Revista Scielo*, 42(3), 42-53.

Cuenca, G. P. (2012). La inclusión de la discapacidad en la teoría de los derechos humanos. *Revista de estudios políticos*, 1(158), 103-137.

Chacon, J., Rugel, S. (2018). Review article de theories, models and systems of quality management. *Espacios*, 39(50), 1-9.

Defensoría del Pueblo (22 de agosto del 2019). Exige mejorar la accesibilidad en el transporte para persona con discapacidad. Nota de prensa N° 259/OCII/DP/

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/08/NP259-19.pdf>

Espinoza, R. (2017). Seguridad en el transporte al servicio público [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil].

Ferreira, A. (2018). La construcción social de la discapacidad: habitud, estereotipos y exclusión social. *Revista Nomadas Critical Journal of Social and Juridical Sciences*,17(1),1-13

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18101716>

Gaytán, k., Ulloa, B., Díaz, S., (2019). Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios. *Revista ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(2),152-164.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1499/2154>

Gallez, C. (2017). Movilidad inclusiva o Accesibilidad inclusiva. Cuadernos Europeos de Deusto, 29(1), 1-27.

<https://doi.org/10.18543/ced-56-2017pp79-104>

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gento, A., Elorduy, J., (2016). Análisis de la accesibilidad física en el transporte público en autobús en la ciudad de Valladolid, *Revista española de discapacidad*, 4(1), 135-153.

Gutiérrez, A. (2021). Transporte, movilidad y territorio perspectivas a partir de la pandemia COVID 19. *Transporte y territorio*,1(1-9). doi: 10.34096/rtt.i25.10954.

<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/rtt/article/view/10954/9788>

Hidalgo, D. (2020). Accesibilidad e inclusión en transporte. Medellín mapas de viaje. 1(2), 1-26.

<http://dx.doi.org/10.18235/0002194>

Hernández, D., Jackson, S., y Slocum, J., (2018). Administración: Un enfoque basado en competencias (12 ed.) Editorial Cengage Learning Editores.

https://www.academia.edu/33885343/Administracion_11ed_Don_Hellriegel_S_E_Jackson_J_W_Slocum_pdf

- Hernandez, C., Fernandez, C., Baptista, P. (1991). Metodología de la investigación. 53500 Naucalpan de Juarez, Edo. de Mexico.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Ipiña, O. (2019). Accesibilidad y sensibilización ciudadana en el espacio público. *Bitácora Urbano Territorial*, 29(1), 155-161.
- Jimenez, L. (2020) Aps como instrumento de sensibilización hacia la discapacidad en educación superior. *Revista INFAD de psicología*, 2(1), 305-312.
<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2020.n1.v2.1854>
- Ortiz, M. (2016). Transporte urbano y accesibilidad una dimensión para generar calidad de vida en san José de Moran, Quito [Tesis de Maestría, Universidad Latinoamericana de Post grado]. Archivo digital.
<http://hdl.handle.net/10469/10781>
- Pérez, M. (2021). Accesibilidad del espacio público y políticas públicas de personas con discapacidad en el distrito de San Martin de Porres, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83609/Perez_MMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Peña, A. (2017). Diseño de vehículo adaptado para personas con discapacidad motriz [Tesis de Maestría, Universidad de Guanajuato].
<http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/3531>
- Ponce, K. (2021). Gestión de transporte público urbano inclusivo y la accesibilidad de las personas con discapacidad en la ciudad de Trujillo 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54761/Ponc_RKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rangel, G., Coronel, L., (2021). Espacio público como derecho: Accesibilidad para personas con discapacidad en el cerro de Cúcuta. *Revista Modulo*

arquitectura cuc, 28(1), 37-72.

Kolcaba, K., (2004). *Practical application of comfort theory in the perianesthesia setting*. *J perianesth nurs.* 19(3), 164-173

Ley N°29973 de 2012. Ley general de las personas con discapacidad. 13 de diciembre del 2012. Diario Oficial el Peruano.

Ley N°28735 de 2006. Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte. 18 de mayo de 2006. Diario oficial el peruano.

Ley N°30412 de 2016. Ley que modifica el artículo 20 de la ley 29973, Ley general de la persona con discapacidad, disponiendo el pase libre en el servicio de transporte público terrestre para las personas con discapacidad severa. 14 de enero de 2016. Diario oficial el peruano.

Loyola, F., Puertas, s., Rengifo, I., (2018). Servicio de movilidad accesible para personas con discapacidad motriz, visual y/o auditiva en Lima Metropolitana [Tesis de Maestría, Universidad Esan]. Repositorio de la Universidad Esan

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1259/2018_MATP_16_1_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lucero, L. (2016) Sistema de movilidad inclusivo para personas invidentes y con baja visión [Tesis de Maestría, Universidad Nacional abierta y a distancia - UNAD].

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6151/llucerom.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matías, S. (2013). La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. *Diálogos de Saberes*, N° 38, Enero – Junio, pp. 43-62.

[file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet_LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet_LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237%20(2).pdf)

Celi, S. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial.

Revista Espacios, 39(18), 1-15.

Granda, V. (2018). Desarrollo y la gestión de la movilidad, tránsito, transporte y seguridad vial [Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Archivo digital.

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/49532/1/T40370.pdf>

Miyagusuku, J., Ugaz, M., Tsuboyama L., (2018). Comentarios a la Nueva Ley General de la persona con discapacidad. Revista Mesa Redonda, 1(3), 1-12.

Meza, M. (2020). Impacto de la gestión municipal en la calidad del servicio del transporte público de vehículos menores autorizados en el distrito de Santa Anita 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57022/MezaUM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya, V., Quispe L., (2018) Gestión de la seguridad vial y su influencia en el servicio de transporte público de la Municipalidad Provincial de Julcan, 2017 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV.

Mundo, J. (2002). El Transporte Colectivo Urbano: Aplicación del enfoque de sistemas para un mejor Servicio Fermentun. *Revista Venezolana de la Sociología y Antropología*, 12(4), 285-302. Universidad de los Andes Mérida, Venezuela

Morocho, A (2019) La calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad de Azogues [Tesis de Maestría, Universidad politécnica salesiana – sede Cuenca]. Archivo digital.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPSC008257.pdf>

Neef, M. (1986). Desarrollo a Escala Humana una opción para el futuro. Cepaur.

https://www.daghammarskjold.se/wpcontent/uploads/1986/08/86_especial.pdf

Nuñez, C. (2016). Cálculo de indicadores de la calidad de servicio para el sistema de transporte público de Santiago a partir de datos pasivos [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Archivo digital.

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/133536>

Rabossi, E. (1990). La Teoría de los derechos humanos naturalizada. Universidad de Buenos Aires.

Romero, J., Gaspar, N., Bautista, E. (2016). Percepción de la satisfacción del servicio en el transporte público solo para mujeres. *Revista de transporte y territorio*, 1(15),164-182.

Ruiz, M. (2016). Un nuevo modelo de transporte para el gran Santo Domingo. *Ciencia y Sociedad*, vol. 41(2), 359 – 367.

<https://www.redalyc.org/pdf/870/87046120005.pdf>

Sánchez, E. (2017) Estudio de rutas y frecuencias para un sistema óptimo de transporte público urbano en la ciudad de Ambato [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].

Sánchez, V. (2016). ¿Son efectivas las cámaras de video vigilancia para reducir los delitos?, vol. 1, pp. 162-178.

DOI: <http://dx.doi.org/10.17141/urvio.19.2016.2406>

Sánchez, O., Romero, J. (2019). Factores de calidad del servicio de transporte público de pasajero: estudio del caso de la ciudad de Toluca. *Revista Economía, Sociedad y Territorio*,10(32), 49-80.

Serrano, M., Campos, C., Jaramillo L., (2017). Instrumento para evaluación de la accesibilidad con criterios de diseño universal. *Revista Virtual Universidad Católica de Norte*, 1(39), 143-151.

Solano, N., Pinzon, D., Javier, W. (2017). Modelo de localización de cámaras de vigilancia en una red de transporte público masivo. *Ingeniería y Ciencia*,13(25), 71-93.

<http://dx.doi.org/10.17230/ingciencia.13.25.3>

Valderrama, O. (2021) Factores determinantes de la calidad del servicio del

transporte público del terminal terrestre municipal de la provincia del santa, 2017 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78580/Valde-rrama_ROU-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valle, E. (2009) Metodología de la investigación científica. Universidad Nacional Enrique Guzmán Valle.

Vargas, Z. (2009) La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Redayc. Educación*, 33(1), 155-165.

Vega, P. (2016). La accesibilidad del transporte en autobús. Ministerio del trabajo y asuntos sociales.

<https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0528801.pdf>

Velasco, L., Goveia, E., Gonzales, L. (2016). Inclusión Social de Personas con discapacidad intelectual en Guadalajara. *RIDE Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 6(1), 1-24

Villanueva, Y. (2021). Gestión de transporte público urbano y el servicio de las personas con discapacidad, San Martín de Porres 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

Villanueva, J., Ríos, C. (2021). Aplicación de un sistema de control por voz para reducir el esfuerzo del desplazamiento en silla de ruedas de personas con discapacidad. *Revista científica de Sistema e Informática*, 1(1), 51-57

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Def. conceptual | Defi. Operac. | Dimensiones | indicadores | Escala |
|--|--|--|----------------------------------|---|---------|
| V1: Gestión del Transporte Publico Urbano | El Transporte público urbano es un servicio que puede ser brindado por una o varias empresas de transporte, el cual cumple con la necesidad del traslado de las personas en donde el servicio prestado se retribuye mediante el cobro directo a los pasajeros. | La variable se logró medir con 3 dimensiones, 7 indicadores con la escala ordinal, con la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario con la escala de respuesta de Likert mediante cinco opciones: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces (4) Casi siempre, (5) siempre | Equipamiento | Rampas de Acceso | Ordinal |
| | | | | Paraderos | |
| | | | | Plataformas Hidráulicas | |
| | | | Vehículos Adaptados | Silla de ruedas | |
| | | | | Asientos Especiales | |
| | | | Cumplimiento del Marco Normativo | Derechos de las personas con discapacidad | |
| Asiento Reservado | | | | | |
| Sanciones | | | | | |
| V2: Calidad en las personas con discapacidad | La calidad se entiende como la suma de todas las características o condiciones que | La variable se logró medir con 3 dimensiones, 8 indicadores con | Accesibilidad | Sensibilización Ciudadana | Ordinal |
| | | | Integración Social | | |

| | | | | | |
|--|---|--|-----------------|----------------------|--|
| | posee un determinado producto o servicio el cual se encuentra relacionado con la capacidad de poder satisfacer la necesidad o necesidades para la cual fue creado | la escala ordinal, con la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario con la escala de respuesta de Likert mediante cinco opciones: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces (4) Casi siempre, (5) siempre | | | |
| | | | Confortabilidad | Asientos Cómodos | |
| | | | | Zonas de Espera | |
| | | | Seguridad | Semaforización | |
| | | | | Cámaras de Seguridad | |
| | | | | Vigilancia | |

Anexo 2: Instrumento

La gestión del transporte público urbano y su calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022.

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber su opinión sobre la gestión del transporte público urbano y su calidad en las personas con discapacidad en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2022. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

| Escala | | | | |
|--------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Dimensiones | Indicadores | Nº | ÍTEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------|------------------|----|---|---|---|---|---|---|
| Equipamiento | Paraderos | 1 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos acondicionados para personas con discapacidad | | | | | |
| | | 2 | Considera que los paraderos se encuentran debidamente señalizados para las personas con discapacidad | | | | | |
| | | 3 | Considera que los paraderos permiten que las personas con discapacidad se sientan cómodos. | | | | | |
| | Rampas de Acceso | 4 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad | | | | | |
| | | 5 | Los paraderos cuentan con rampas de acceso para poder permitir el desplazamiento de las personas con discapacidad | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|-----------|---|--|--|--|--|--|
| | Plataforma Hidráulica | 6 | Los buses se encuentran adaptados con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | | | | | |
| | | 7 | Los paraderos cuentan con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | | | | | |
| Vehículos Adaptados | Silla de Ruedas | 8 | Los buses cuentan en su interior con sillas de ruedas para personas con discapacidad | | | | | |
| | | 9 | Los paraderos cuentan con sillas de ruedas para personas con discapacidad | | | | | |
| | Asientos Especiales | 10 | Los buses cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | | | | | |
| | | 11 | Los paraderos cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | | | | | |
| Cumplimiento Normativo | Derechos de las personas con discapacidad | 12 | Se cumple con respetar los derechos de las personas con discapacidad por parte de la ciudadanía y los operadores del transporte | | | | | |
| | | 13 | Considera que tu derecho a la igualdad es respetado por la sociedad | | | | | |
| | | 14 | Considera que tu derecho a la accesibilidad es respetado por la sociedad | | | | | |
| | Asientos Reservados | 15 | Considera que los ciudadanos respetan los asientos reservados para las personas con discapacidad | | | | | |
| | | 16 | Se cumplen con señalar los asientos reservados en los vehículos de transporte | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------------------|-----------|---|--|--|--|--|--|
| | Sanciones | 17 | Considera que deben ser sancionados quienes incumplen el marco normativo que protege a las personas con discapacidad | | | | | |
| | | 18 | Se cumple con sancionar a los operadores del transporte que maltratan a las personas con discapacidad | | | | | |
| Accesibilidad | Sensibilización Ciudadana | 19 | Considera que las personas con discapacidad son discriminadas por el estado y los ciudadanos | | | | | |
| | | 20 | Considera que las personas poseen empatía con las personas con discapacidad | | | | | |
| | | 21 | Cuando las personas con discapacidad presentan algún inconveniente en su movilización son ayudadas por los ciudadanos | | | | | |
| | | 22 | Los ciudadanos ceden el paso a las personas con discapacidad para que estas puedan acceder al servicio de transporte público | | | | | |
| | Integración Social | 23 | Considera que las actividades sociales para las personas con discapacidad promueven su integración social | | | | | |
| | | 24 | Considera que las personas con discapacidad deben reunirse para realizar actividades grupales a fin de mejorar su estado de ánimo | | | | | |
| | | 25 | En el distrito de San Juan de Miraflores se realizan actividades sociales promoviendo | | | | | |

| | | | | | | | | |
|------------------------|-----------------------------|-----------|--|--|--|--|--|--|
| | | | el respeto de los derechos de las personas con discapacidad | | | | | |
| Confortabilidad | Asientos Cómodos | 26 | Considera que los asientos de los buses para las personas con discapacidad son lo suficientemente cómodos | | | | | |
| | | 27 | Los asientos de los paraderos garantizan la comodidad de las personas con discapacidad | | | | | |
| | Zonas de espera | 28 | Considera que las zonas de espera se encuentran acondicionadas para garantizar la confortabilidad de las personas con discapacidad | | | | | |
| Seguridad | Semaforización | 29 | Contamos con semaforos inteligentes en los paraderos para personas con discapacidad | | | | | |
| | | 30 | Contamos con semaforos con alerta de sonido para personas con discapacidad visual | | | | | |
| | Cameras de Seguridad | 31 | Los paraderos para las personas con discapacidad cuentan con camaras de seguridad | | | | | |
| | | 32 | Los vehiculos de transporte publico cuentan con camaras de seguridad | | | | | |
| | Vigilancia | 33 | Considera que los paraderos estan adaptados para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad | | | | | |
| | | 34 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos para personas con discapacidad con vigilancia permanente | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----------|---|--|--|--|--|--|
| | | 35 | El personal de vigilancia brinda sus servicios de forma asertiva frente a las personas con discapacidad | | | | | |
|--|--|-----------|---|--|--|--|--|--|

Anexo 3: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: EQUIPAMIENTO | | | | | | | | |
| 1 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos acondicionados para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que los paraderos se encuentran debidamente señalizados para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 3 | Considera que los paraderos permiten que las personas con discapacidad se sientan cómodos. | X | | X | | X | | |
| 4 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 5 | Los paraderos cuentan con rampas de acceso para poder permitir el desplazamiento de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 6 | Los buses se encuentran adaptados con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Los paraderos cuentan con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: VEHICULOS ADAPTADOS | | | | | | | | |
| 8 | Los buses cuentan en su interior con sillas de ruedas para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 9 | Los paraderos cuentan con sillas de ruedas para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Los buses cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 11 | Los paraderos cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | | | | |
| 12 | Se cumple con respetar los derechos de las personas con discapacidad por parte de la ciudadanía y los operadores del transporte | X | | X | | X | | |
| 13 | Considera que tu derecho a la igualdad es respetado por la sociedad | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 14 | Considera que el derecho a la accesibilidad es respetado por la sociedad | X | | X | | X | |
| 15 | Considera que los ciudadanos respetan los asientos reservados para las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 16 | Se cumplen con señalar los asientos reservados en los vehículos de transporte | X | | X | | X | |
| 17 | Considera que deben ser sancionados quienes incumplen el marco normativo que protege a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 18 | Se cumple con imponer sanciones a los operadores del transporte que maltratan a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VILLANUEVA SALAS YOLANDA MARIA DEL CARMEN

DNI: 4804664

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de junio de 2022


Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Considera que las personas con discapacidad son discriminadas por el estado y los ciudadanos | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que las personas poseen empatía con las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 3 | Cuando las personas con discapacidad presentan algún inconveniente en su movilización son ayudadas por los ciudadanos | X | | X | | X | | |
| 4 | Los ciudadanos ceden el paso a las personas con discapacidad para que estas puedan acceder al servicio de transporte público | X | | X | | X | | |
| 5 | Considera que las actividades sociales para las personas con discapacidad promueven su integración social | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera que las personas con discapacidad deben reunirse para realizar actividades grupales a fin de mejorar su estado de ánimo | X | | X | | X | | |
| 7 | En el distrito de San Juan de Miraflores se realizan actividades sociales promoviendo el respeto de los derechos de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: CONFORTABILIDAD | | | | | | | | |
| 8 | Considera que los asientos de los buses para las personas con discapacidad son lo suficientemente cómodos | X | | X | | X | | |
| 9 | Los asientos de los paraderos garantizan la comodidad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que las zonas de espera se encuentran acondicionadas para garantizar la confortabilidad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 11 | Contamos con semáforos inteligentes en los paraderos para personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 12 | Contamos con semáforos con alerta de sonido para personas con discapacidad visual | X | | X | | X | |
| 13 | Los paraderos para las personas con discapacidad cuentan con cámaras de seguridad | X | | X | | X | |
| 14 | Los vehículos de transporte público cuentan con cámaras de seguridad | X | | X | | X | |
| 15 | Considera que los paraderos están adaptados para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 16 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos para personas con discapacidad con vigilancia permanente | X | | X | | X | |
| 17 | El personal de vigilancia brinda sus servicios de forma asertiva frente a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VILLANUEVA SALAS YOLANDA MARIA DEL CARMEN

DNI: 48014664

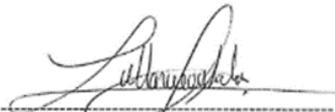
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de junio de 2022


Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: EQUIPAMIENTO | | | | | | | | |
| 1 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos acondicionados para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que los paraderos se encuentran debidamente señalizados para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 3 | Considera que los paraderos permiten que las personas con discapacidad se sientan cómodos. | X | | X | | X | | |
| 4 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 5 | Los paraderos cuentan con rampas de acceso para poder permitir el desplazamiento de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 6 | Los buses se encuentran adaptados con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Los paraderos cuentan con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: VEHICULOS ADAPTADOS | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 8 | Los buses cuentan en su interior con sillas de ruedas para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 9 | Los paraderos cuentan con sillas de ruedas para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Los buses cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 11 | Los paraderos cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Se cumple con respetar los derechos de las personas con discapacidad por parte de la ciudadanía y los operadores del transporte | X | | X | | X | | |
| 13 | Considera que tu derecho a la igualdad es respetado por la sociedad | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 14 | Considera que tu derecho a la accesibilidad es respetado por la sociedad | X | | X | | X | |
| 15 | Considera que los ciudadanos respetan los asientos reservados para las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 16 | Se cumplen con señalar los asientos reservados en los vehículos de transporte | X | | X | | X | |
| 17 | Considera que deben ser sancionados quienes incumplen el marco normativo que protege a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 18 | Se cumple con imponer sanciones a los operadores del transporte que maltratan a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *ANGELO DAVID TORRES NIMA*

DNI: *10508239*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de julio de 2022



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

| Nº | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Considera que las personas con discapacidad son discriminadas por el estado y los ciudadanos | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que las personas poseen empatía con las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 3 | Cuando las personas con discapacidad presentan algún inconveniente en su movilización son ayudadas por los ciudadanos | X | | X | | X | | |
| 4 | Los ciudadanos ceden el paso a las personas con discapacidad para que estas puedan acceder al servicio de transporte público | X | | X | | X | | |
| 5 | Considera que las actividades sociales para las personas con discapacidad promueven su integración social | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera que las personas con discapacidad deben reunirse para realizar actividades grupales a fin de mejorar su estado de ánimo | X | | X | | X | | |
| 7 | En el distrito de San Juan de Miraflores se realizan actividades sociales promoviendo el respeto de los derechos de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: CONFORTABILIDAD | | | | | | | | |
| 8 | Considera que los asientos de los buses para las personas con discapacidad son lo suficientemente cómodos | X | | X | | X | | |
| 9 | Los asientos de los paraderos garantizan la comodidad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que las zonas de espera se encuentran acondicionadas para garantizar la confortabilidad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 11 | Contamos con semáforos inteligentes en los paraderos para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 12 | Contamos con semáforos con alerta de sonido para personas con discapacidad visual | X | | X | | X | |
| 13 | Los paraderos para las personas con discapacidad cuentan con cámaras de seguridad | X | | X | | X | |
| 14 | Los vehículos de transporte público cuentan con cámaras de seguridad | X | | X | | X | |
| 15 | Considera que los paraderos están adaptados para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 16 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos para personas con discapacidad con vigilancia permanente | X | | X | | X | |
| 17 | El personal de vigilancia brinda sus servicios de forma asertiva frente a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *ANGELO DAVID TORRES NIÑA*
 DNI: *10508239*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de julio de 2022



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DEL TRANSPORTE PUBLICO URBANO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: EQUIPAMIENTO | | | | | | | | |
| 1 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos acondicionados para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que los paraderos se encuentran debidamente señalizados para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 3 | Considera que los paraderos permiten que las personas con discapacidad se sientan cómodos. | X | | X | | X | | |
| 4 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con rampas de acceso para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 5 | Los paraderos cuentan con rampas de acceso para poder permitir el desplazamiento de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 6 | Los buses se encuentran adaptados con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Los paraderos cuentan con plataformas hidráulicas para las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: VEHICULOS ADAPTADOS | | | | | | | | |
| 8 | Los buses cuentan en su interior con sillas de ruedas para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 9 | Los paraderos cuentan con sillas de ruedas para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Los buses cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 11 | Los paraderos cuentan con asientos especiales para personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | | | | |
| 12 | Se cumple con respetar los derechos de las personas con discapacidad por parte de la ciudadanía y los operadores del transporte | X | | X | | X | | |
| 13 | Considera que tu derecho a la igualdad es respetado por la sociedad | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 14 | Considera que tu derecho a la accesibilidad es respetado por la sociedad | X | | X | | X | |
| 15 | Considera que los ciudadanos respetan los asientos reservados para las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 16 | Se cumplen con señalar los asientos reservados en los vehículos de transporte | X | | X | | X | |
| 17 | Considera que deben ser sancionados quienes incumplen el marco normativo que protege a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |
| 18 | Se cumple con imponer sanciones a los operadores del transporte que maltratan a las personas con discapacidad | X | | X | | X | |

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **BERNAL QUINDE MELISA IRIS**

DNI: 73091870

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de junio de 2022



MELISA IRIS BERNAL QUINDE
ABOGADA
REG. CAL N°75857

Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: ACCESIBILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Considera que las personas con discapacidad son discriminadas por el estado y los ciudadanos | X | | X | | X | | |
| 2 | Considera que las personas poseen empatía con las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 3 | Cuando las personas con discapacidad presentan algún inconveniente en su movilización son ayudadas por los ciudadanos | X | | X | | X | | |
| 4 | Los ciudadanos ceden el paso a las personas con discapacidad para que estas puedan acceder al servicio de transporte público | X | | X | | X | | |
| 5 | Considera que las actividades sociales para las personas con discapacidad promueven su integración social | X | | X | | X | | |
| 6 | Considera que las personas con discapacidad deben reunirse para realizar actividades grupales a fin de mejorar su estado de ánimo | X | | X | | X | | |
| 7 | En el distrito de San Juan de Miraflores se realizan actividades sociales promoviendo el respeto de los derechos de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: CONFORTABILIDAD | | | | | | | | |
| 8 | Considera que los asientos de los buses para las personas con discapacidad son lo suficientemente cómodos | X | | X | | X | | |
| 9 | Los asientos de los paraderos garantizan la comodidad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Considera que las zonas de espera se encuentran acondicionadas para garantizar la confortabilidad de las personas con discapacidad | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 11 | Contamos con semáforos inteligentes | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| | en los paraderos para personas con discapacidad | | | | | | |
| 12 | Contamos con semáforos con alerta de sonido para personas con discapacidad visual | x | | x | | x | |
| 13 | Los paraderos para las personas con discapacidad cuentan con cámaras de seguridad | x | | x | | x | |
| 14 | Los vehículos de transporte público cuentan con cámaras de seguridad | x | | x | | x | |
| 15 | Considera que los paraderos están adaptados para garantizar la seguridad de las personas con discapacidad | x | | x | | x | |
| 16 | El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con paraderos para personas con discapacidad con vigilancia permanente | x | | x | | x | |
| 17 | El personal de vigilancia brinda sus servicios de forma asertiva frente a las personas con discapacidad | x | | x | | x | |

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **BERNAL QUINDE MELISA IRIS**

DNI: 73091870

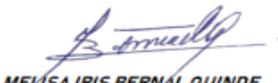
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de junio de 2022



MELISA IRIS BERNAL QUINDE
ABOGADA
REG. CAL N°75857

 Firma del experto informante

Anexo 4: Población Conocida

| Población conocida | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------------|------|---|-----|--|--|--|--|
| N | Población | 1800 | | | | | | |
| Z | Nivel de confianza (95%) | 1.96 | | | | | | |
| p | Probabilidad favorable | 0.86 | | | | | | |
| q | Probabilidad desfavorable | 0.24 | | | | | | |
| e | Error muestral | 0.05 | | | | | | |
| n | ? | | n | 270 | | | | |

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "La Gestión del transporte público urbano y la calidad en las personas con discapacidad, San Juan de Miraflores, 2022", cuyo autor es VALDIVIA JARA WILLIAM FRANCISCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 08 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974 | Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 13-08-2022 19:09:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0401804