



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Seguridad integral y bienestar de los clientes de transporte

Móvil Bus, Tarapoto, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

García Salazar Jhilda Estefani (orcid.org/0000-0002-2968-4325)

ASESOR:

Dr. Pazos Almeyda Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-8264-9123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Al Dios omnipotente, arquitecto del mundo, que me apoya cada día al entrar en esta nueva etapa de mi vida.

A mis queridos padres, que contribuyeron a forjarme como profesional con su amor, su orientación y su apoyo inquebrantable.

Jhilda Stefani

AGRADECIMIENTO

A todos los profesores de la Universidad Cesar Vallejo que ayudaron a formarme como profesional compartiendo sus sabios consejos.

Por la orientación y sugerencias para mejorar mi tesis por parte de mi asesor.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1: Dimensión higiene laboral	12
Tabla 2: Dimensión prevención para la seguridad	12
Tabla 3: Dimensión infraestructura	13
Tabla 4: Dimensión elementos tangibles	14
Tabla 5: Dimensión fiabilidad	15
Tabla 6: Dimensión capacidad de respuesta	16
Tabla 7: Dimensión seguridad	17
Tabla 8: Dimensión empatía	18
Tabla 9: Nivel de seguridad integral	19
Tabla 10: Nivel de bienestar de los clientes	19
Tabla 11: Cruce de variable seguridad integral y bienestar de los clientes	21
Tabla 12: Correlación de Rho Spearman seguridad integral-bienestar cliente	22
<i>Tabla 13: Cruce de dimensión higiene laboral con bienestar de los clientes</i>	<i>23</i>
Tabla 14: Correlación de Rho Spearman higiene laboral con bienestar de los clientes	24
Tabla 15: Cruce de dimensión prevención para seguridad con bienestar de los clientes	25
Tabla 16: Correlación de Rho Spearman prevención para la seguridad con bienestar de los clientes	26
Tabla 17: Cruce de dimensión infraestructura con bienestar de los clientes	27
Tabla 18: Correlación de Rho Spearman infraestructura con bienestar de los clientes	27

Índice de figura

Figura 1: Dimensión higiene laboral	12
Figura 2: Dimensión prevención para la seguridad	13
Figura 3: Dimensión infraestructura	14
Figura 4: Dimensión elementos tangibles	15
Figura 5: Dimensión fiabilidad	16
Figura 6: Dimensión capacidad de respuesta	17
Figura 7: Dimensión seguridad	18
Figura 8: Dimensión empatía	18
Figura 9: Nivel de seguridad integral	19
Figura 10: Nivel de bienestar de los clientes	20
Figura 11: Gráfico de dispersión	22
Figura 12: Gráfico de dispersión	23
Figura 13: Gráfico de dispersión	24
Figura 14: Gráfico de dispersión	25

RESUMEN

El objetivo principal del proyecto de investigación es determinar cómo se relacionan la seguridad vital y el bienestar de los clientes de Móvil Bus en Tarapoto en el año 2022. El estudio utilizó un diseño descriptivo correlacional y fue del tipo correlacional fundamental. 2,514 y 100 usuarios de Móvil Bus, Tarapoto conformaron la población y la muestra, respectivamente. Las principales conclusiones de la investigación demostraron que el grado de seguridad general de Móvil Bus, Tarapoto 2022 es "Bajo" para el 4% de los pasajeros, "Medio" para el 41% y "Alto" para el 55%. El bienestar del cliente fue calificado como "Bajo", "Medio" y "Alto", respectivamente, por el 3%, 49% y 48% de los encuestados. Se estableció un valor de correlación de Spearman de $r=0,513$, que muestra una asociación moderada entre la seguridad completa y el bienestar del cliente, y el estudio encontró una relación entre los factores.

Palabras clave: Seguridad, bienestar, clientes, transporte.

ABSTRACT

The main objective of the research project is to determine how life security and well-being of Móvil Bus clients in Tarapoto are related in the year 2022. The study used a descriptive correlational design and was of the fundamental correlational type. 2,514 and 100 users of Móvil Bus, Tarapoto made up the population and the sample, respectively. The main findings of the research showed that the overall safety rating of Móvil Bus, Tarapoto 2022 is "Low" for 4% of the passengers, "Medium" for 41% and "High" for 55%. Customer welfare was rated as "Low", "Medium" and "High", respectively, by 3%, 49% and 48% of respondents. A Spearman correlation value of $r = 0.513$ was established, showing a moderate association between complete security and client well-being, and the study found a relationship between the factors.

Keywords: Security, well-being, clients, transportation.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación está constituida por 2.614 personas y una siendo la muestra de 100 consumidores.

A nivel internacional, las entidades de arrebato enfrentan una relación de desafíos ya que la solicitud de sus servicios se ha incrementado como resultado del ampliación de los viajes urbanos y porque la reparación en las economías de estas ciudades ha argumentado supuesto que las personas elijan entre una amplia sucesión .De opciones flexibles .Las empresas de raptó de hoy adoptan estrategias manejables y competitivas de la mano de los empleados como de los usuarios para poder amparar la salubridad y la feudo de los cliente. (Vargas, 2018). Los pasajeros a menudo quieren bienestar entretanto viajan, por lo que las empresas que se especializan en obligarse levante servicio deben sobrevenir en cuenta los problemas relacionados con la entereza corriente y asignar movilidad ininterrumpida a los pasajeros. Esto es lo que se entiende por un ministerio competente, atinado y valioso.

En el entorno nacional, El Perú es una demarcación que está creciendo y reformando el arranque amparo, no obstante, incluso ha incompatible un inventario de desafíos, entre ellos un sistema de éxtasis inapropiado, vehículos obsoletos, malestar frecuente de los pasajeros, crecimiento de accidentes, dispositivos de movilidad mal diseñados, yerro de nutrición y grupo intempestivo. Estos problemas tienen un shock azaroso en la salud y la satisfacción de los pasajeros, así como del amparo en franco (Rosales, 2019).

En el entorno local, en San Martín existen numerosas organizaciones que se especializan en ocuparse servicios de arranque interprovincial porque es un servicio que tiene más instancia en el establecimiento porque la gente lo utiliza para moverse, enviar y recibir encomiendas, entre otras cosas. Una de esas empresas es Móvil Bus, se esfuerza constantemente por brindar la mejor tarea posible, con la finalidad que la corporación realice sus metas trazadas.

Según Tamayo y Tamayo (2014), El tema sirve de eje central de la investigación. ¿Cuál es la relación entre la seguridad total y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022? es el tema general de la investigación. Asimismo, los temas específicos son (a) ¿Cuál es la relación entre la higiene laboral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022, (b) ¿Cuál es la relación entre la prevención para la seguridad y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022, y (c) ¿Cuál es la relación entre estos temas? (c) ¿Cómo afecta la infraestructura al bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022? (d) ¿Cómo afecta la infraestructura al bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022? (e) ¿Cómo afecta la infraestructura al bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022?

Justificación teórica, se utilizó como base las teorías de Chiavenato (2009) evaluar la seguridad general de Móvil Bus, así como la variable bienestar de los clientes de Móvil Bus, servir de fuente de información para estudios posteriores sobre el tema. En términos de razonamiento práctico, las recomendaciones de la investigación se aplicaron a la ejecución de acciones destinadas a potenciar la seguridad en Móvil Bus, mientras que los resultados se produjeron en términos de justificación social.

Según Arias (2006), Un objetivo general establece que "los hallazgos reales de la investigación están directamente relacionados con el encuadre del tema" (p. 45). Se determinó que el objetivo principal era determinar la relación entre la seguridad general y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus en Tarapoto en 2022.

Además, los objetivos particulares son: (a) Determinar la conexión entre la higiene en el lugar de trabajo y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus en Tarapoto en 2022. b) Evaluar la conexión entre la seguridad y el bienestar preventivo de los clientes de Transporte Móvil Bus en Tarapoto en 2022. c) Examinar la conexión entre la infraestructura y la satisfacción de los clientes de Transporte Móvil Bus en Tarapoto en 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En referencias Internacionales Abrahán (2020) Se está dando prioridad a la seguridad vial en la aplicación de una tasa en las carreteras nacionales de Uruguay. Se ha actualizado la notificación de las muertes de camiones en las carreteras nacionales y se han investigado los sucesos en sí. Esto incluye un examen de los motivos, para la verificación de cálculos los cuales se descubrieron las rutas más conflictivas para los de accidentes, así como la prioridad de intervención en ellas.

Chavez, Comeca y Poves (2017) la finalidad del estudio es saber lo que piensan de los vecinos sobre la seguridad y los servicios de transporte para desarrollar una estrategia de transformación. Según el residente medio, el servicio de limpieza prestado por las distintas administraciones municipales es regular en el 57,3% de los casos, insuficiente en el 16,7% y bueno en el 26%. La mayoría (48%) de los pobladores en San Luis considera aceptable la variable seguridad ciudadana del gobierno local; sin embargo, 33.3% la considera deficiente, 6.7% muy deficiente y sólo 12% excelente. Sólo el 14,7% de los encuestados califica de bueno el sistema de transporte público de la variable de gobierno local, mientras que el 69% opina que es regular y el 16,3% que es inadecuado.

Referencias Nacionales Lagos (2021). El objetivo del estudio era definir los principios fundamentales, el nivel descriptivo y la metodología cuantitativa del diseño transversal. La muestra del estudio estuvo ajustada por 384 vecinos de Ayacucho. La utilización del cuestionario como estrategia es que el cuestionario funcione como un instrumento de preguntas de escala Likert de 22 ítems. Los hallazgos del análisis descriptivo sugieren que el lineamiento del empleo suministrado por las empresas de protección de arrebatos de la localidad de Ayacucho es bueno según lo juzga el 52,9% de los clientes y malo según lo determina el 31% de ellos. Estos sentidos se ubican en los rangos [47,8%-57,8%], [26,5%-35,8%], respectivamente, en el ámbito del asiento.

A continuación, Presentar los fundamentos teóricos de las variables consideradas. Según el autor Quintanilla, la primera variable a establecer es la seguridad integrada (2013) Son todas las situaciones laborales en las que un trabajador debe cumplir con sus compromisos para que el empresario pueda enfrentar de manera óptima y satisfactoria las diversas las circunstancias que se puedan presentar como resultado de sus actividades (p. 45). Es de vital importancia de que cada organización brinde las condiciones requeridas para los consumidores, para un funcionamiento adecuado.

En cuanto al primer componente de la higiene laboral, Chiavenato (2009) considera que, para ofrecer un buen ambiente de trabajo seguro a los colaboradores y consumidores, es necesario modificar el entorno. En consecuencia, implica examinar ciertas indicaciones como:

- Ambiente físico de trabajo.
- Ambiente de trabajo psicológico.
- Utilización de principios ergonómicos.
- Salud y seguridad en el trabajo.

En cuanto al segundo componente de la prevención de la seguridad, Chiavenato (2009) indica que se deben reconocer las medidas para la profilaxis de las instalaciones y para la imperturbabilidad del servicio prestado:

- Previsión de accidentes.
- Previsión de robos.
- Previsión de incendios.

En cuanto a la última dimensión Infraestructura, es muy esencial para que los usuarios se sienten cómodos con el servicio de embarque y desembarque a través de señalizaciones.

Se expondrán artículos científicos indexadas para la variable Seguridad Integral: Torres (2021). El objetivo del estudio fue conocer la relación de los usuarios del servicio de transporte Dino Per SAC de Huancayo 2021 con la seguridad y salud en el trabajo. Él cual contó con 31 participantes, variables cuantitativas y fue diseñado bajo un enfoque de diseño no experimental. En

consecuencia, jueces cualificados evaluaron la validez del instrumento. El instrumento era un cuestionario de 31 preguntas. La fiabilidad se evaluó mediante el alfa de Cronbach. 0,580 Rho de Spearman y una significación bilateral de (0,001 0,05).

Torres (2019) Se realizó una investigación observacional transversal utilizando una metodología descriptiva en una muestra aleatoria de 127 conductores con la finalidad de generar un plan sólido basado en una conducta para el transporte público colombiana. Según las estadísticas, los hábitos de conducción de riesgo más prevalentes entre el exceso de velocidad y no utilizar los intermitentes son ejemplos de conducción. Cuando participan en comportamientos de riesgo al volante, el 90% de los conductores saben de la probabilidad de que ocurra un incidente de tráfico con consecuencias letales. La conducta arriesgada de los conductores estaba motivada sobre todo por la falta de tiempo y la incapacidad de terminar los viajes sin ayuda. Tiempo libre, premios y oportunidades recreativas son sólo algunos de los incentivos que animan a más personas a conducir de forma segura. Las siguientes medidas preventivas pueden contribuir a reducir aún más las conductas inseguras: un plan de formación, la retroalimentación, el refuerzo positivo y el castigo negativo.

Respecto al bienestar variable del consumidor. La persona que consume regularmente un bien o servicio es el cliente, según la Real Academia Española (2019). Por otro lado, menciona a cualquier persona que usa una utilidad o beneficio. El consumidor es quien consume cualquier cosa, ya sea un producto o un servicio. En este ejemplo, hablamos del individuo que asiste a un centro sanitario para ser visto; es la forma en que obtiene ayuda de expertos, como médicos o enfermeras, cuando la necesita. Los primeros estudios sobre la felicidad se centraron en identificar los componentes del bienestar humano. Diversos analistas trataron de diferenciar los elementos relacionados con la felicidad (por ejemplo, la salud, la remuneración y los vínculos sociales), que en

un principio se investigaron en relación con el tema de bienestar). (Donaldson, 2011)

También, se priorizaron los impactos efectivos sobre las consecuencias negativas. Desde esa perspectiva se ha identificado como una corriente hedonista asociada a la felicidad (Shin y Lyubomirsky, 2017). Aunque la felicidad se describió originalmente como la acumulación de buenas sensaciones y la ausencia de asistencia de malos sentimientos, es concebible abrazar el crecimiento de la idea después de que haya pasado algún tiempo.

Sin embargo, los principios humanistas acabaron consolidándose de igual manera que la noción de bienestar psicológico de Ryff, lo que dio lugar a la formación del punto de Bienestar Subjetivo. Así pues, el bienestar subjetivo está formado por las valoraciones racionales y apasionadas que los individuos hacen de sus vidas.

Por lo tanto, Como resultado, el concepto de bienestar en un continuo se concibe como una evaluación de los aspectos necesarios que pueda tomar (2019, Cosamalon) Estas evaluaciones abarcan, entre otras cosas, la satisfacción vital y el compromiso, así como el rendimiento laboral, las relaciones, el bienestar y el disfrute, y el propósito y la razón.

Los servicios y la seguridad de Móvil Bus se evaluarán en función del bienestar, de los factores que influyen en la calidad del servicio, según el razonamiento instructivo de Jaramillo (2016), quien explica que la felicidad de los clientes se determinará con base en su inmortalidad con los baños del espantapájaros; como resultado, se establecerán las dimensiones.

El bienestar será evaluado a partir de 5 dimensiones:

- Los elementos físicos constituyen la primera dimensión. Supone tener en cuenta la apariencia de la infraestructura, los equipos de trabajo y comunicación, así como el semblante del personal que pretende a los usuarios (Orlandini y Ramos, 2017).

- la fiabilidad, Orlandini y Ramos (2017) destacan que se valora el componente de confiabilidad y cómo el consumidor piensa sobre la ejecución del servicio, en el que debe dominar el procedimiento confiable y meticuloso.
- la eficacia del personal a la hora de interactuar con los consumidores y prestarles ayuda se examinará en función del trato que reciben los clientes. Orlandini y Ramos. (2017).
- la seguridad, es uno de los elementos que trascienden en ala felicidad de la clientela. Orlandini y Ramos. (2017).
- la empatía examina la atención al usuario que crean que está adaptado a sus necesidades y circunstancias, generando comodidad en estos individuos (Orlandini y Ramos, 2017).

Se enlazan las siguientes publicaciones científicas sobre la fluctuación del bienestar de los consumidores.: Gwillian (2002). El sistema de transporte urbano tiene un impacto significativo en el bienestar de su población. La congestión del tráfico influye directamente en quienes trabajan en las ciudades y regiones metropolitanas de los países desarrollados. El transporte público debe ofrecer a los clientes comodidad y seguridad, además de un precio competitivo.

Pérez, Tapia y Luyando (2014). El objetivo es conocer la relación entre las circunstancias laborales de los conductores de autobuses públicos del Área Metropolitana de Monterrey y su comportamiento respecto a elementos como la velocidad, la seguridad y la seguridad laboral, estado del vehículo, número de pasajeros transportados y apego a las leyes de tránsito. En consecuencia, el ritmo de conducción o las horas de trabajo del conductor se verán afectados por el precio, la competencia y las relaciones laborales.

III. METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de Investigación

Según Landeau (2007), Este tipo de estudio pretende reforzar, ampliar, corregir o validar una hipótesis con el fin de aportar nueva información a la organización que lleva a cabo la investigación.

Nivel de Investigación

Se realizó un análisis de nivel correlacional utilizando estadísticas para establecer el grado de asociación que existe entre la seguridad completa y el bienestar del consumidor.

3.1.2 Diseño de la investigación

Para relacionar ambas variables en un contexto genuino y específico, en la investigación se adoptó un diseño descriptivo correlacional. Samantha y Hernández (2016). Participaron en la encuesta 100 clientes de la empresa de transporte Móvil Bus.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Seguridad integral

Definición conceptual

Normas y reglamentos que evalúan y tienen en cuenta los riesgos para la vida y la salud humanas con el fin de evitar, combatir y controlar los peligros que puedan perjudicar el bienestar humano en una situación específica (Chiavenato, 2009).

Definición operacional

La variable era un cuestionario con cinco respuestas posibles del tipo Likert, que será enviado a los usuarios de buses móviles de Tarapoto en el año 2022. El estudio se realizó de acuerdo a los parámetros señalados por Chiavenato (2009) y Cortez (2009): higiene ocupacional, seguridad y prevención en infraestructura (2018).

Escala de medición: Escala Likert. Ordinal.

Variable 2: Bienestar de los clientes

El bienestar del cliente se alcanza por la satisfacción de las personas con los servicios prestados por la empresa Jaramillo (2016).

Definición operacional

La variable era un cuestionario con cinco opciones de respuesta tipo Likert que se explicaban a continuación, el cual fue administrado a los clientes de transporte en bus móvil Tarapoto-2022. La investigación se realizó utilizando las dimensiones del modelo SERVQUAL de Orlandini y Ramos modificado a empresas de transporte (2017).

Escala de medición: Escala Likert. Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Arias (2006) "Una colección limitada o infinita de elementos con rasgos comunes, cuyos descubrimientos se irán ampliando" es como se define la población.

3.3.2 Muestra

Fernández, Hernández y Baptista (2014). Esta forma de demostración puede tener un impacto evidente en el individuo o las personas que deciden participar en ella, o puede hacerse solo por conveniencia. En el presente estudio se examinó a 100 consumidores que se prestaron voluntariamente a ser encuestados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2006) clasifica como instrumentos los distintos métodos de recogida de información, que son elementos utilizados para recoger y retener datos (p.146). En este estudio se utilizó una entrevista para recoger datos sobre la variable seguridad y bienestar de los pasajeros de la empresa de transporte Móvil Bus, Tarapoto, 2022. El instrumento de recolecciones se utilizó para

recopilar información para el presente estudio, que incluyó participantes del servicio de transporte Móvil Bus de Tarapoto. El cuestionario consta de dos cuestionarios.

Variable de seguridad integral: consta de 19 elementos organizados en tres dimensiones: higiene laboral, prevención para la seguridad e infraestructura. Ofrecía una elaboración de tipo Likert con cinco respuestas posibles y preguntas prefabricadas: Nunca, Casi nunca, De vez en cuando, Casi siempre y Siempre.

18 componentes componen la variable de bienestar del cliente, que se organiza en 5 categorías: aspectos concretos, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Incluía una elaboración tipo Likert con cinco categorías de respuesta: Malo, Deficiente, Indeciso, Bueno y Excelente. Tres expertos evaluaron su validez mediante el alfa de Cronbach, y los resultados figuran en los anexos (3) y (4). (4).

3.5 Procedimientos

Para iniciar el procedimiento de recogida de datos, se realizó una visita a la institución para solicitar los datos esenciales para la evaluación, que se adquirieron en un plazo determinado. Además, se colaboró con la dirección, los empleados y clientes del proveedor de transporte; el día en que finalice la entrevista, estas partes se incluirán en el estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Castillo y Salazar (2018), Afirman que la estadística descriptiva permite realizar inferencias a través de la representación de la información; lo mismo, la estadística se esfuerza por establecer finalización sobre una población determinada a partir de los hallazgos muestrales para identificar los valores de los parámetros (p. 14). En consecuencia, se utilizaron las estadísticas descriptiva e inferencial, que permiten realizar inferencias mediante la fisión de investigación. Para evaluar cada variable, se recopiló información utilizando una hoja de cálculo, el programa Excel 2019 y una hoja de cálculo.

También se utilizó la aplicación SPSS versión 24, que permitió recopilar los resultados y presentarlos en gráficos y figuras.

Aspectos éticos

Trataremos la perspectiva de cada entrevistado con cuidado y consideración, y difundiremos el material del estudio de acuerdo con valores fundamentales como el respeto y el secreto. Este estudio se realizó siguiendo las normas internas de la Universidad César Vallejo, así como la "guía para la formulación de productos de investigación de fin de programa" autorizada en la resolución del vicerrectorado de investigación N° 110-2022-IV-UCV.

Adicionalmente, los párrafos fueron referenciados con sus autores correspondientes de acuerdo con las normas APA versión 7. Se utilizó el programa Turniting para asegurar que el estudio fuera original, con un grado de semejanza con estudios anteriores menor al 25%.

IV. RESULTADOS

Dimensiones Variable 1: Seguridad Integral

Tabla 1

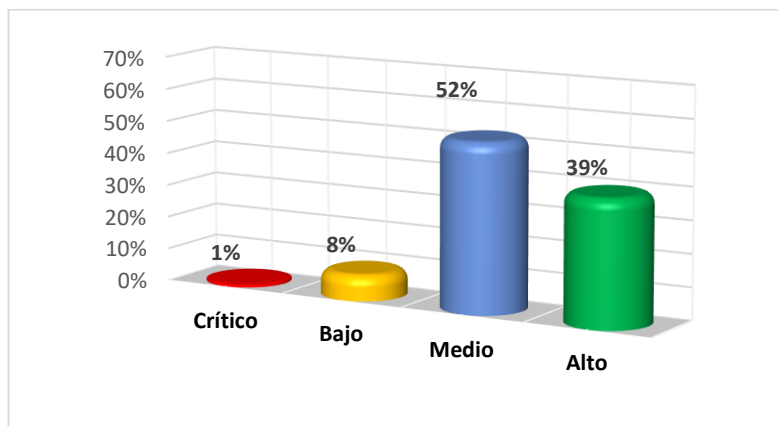
Dimensión higiene laboral

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Crítico	6 - 12	1	1%	1%
Bajo	13 - 18	8	8%	9%
Medio	19 - 24	52	52%	61%
Alto	25 - 30	39	39%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022

Figura 1

Dimensión higiene laboral



Nota. Se puede visualizar el número y porcentaje de usuarios de Móvil Bus, Tarapoto, la dimensión higiene laboral: La higiene laboral fue calificada como "Crítica" por 1 usuario, "Baja" por 8 usuarios, "Media" por 52 usuarios y "Alta" por 39 usuarios.

Tabla 2

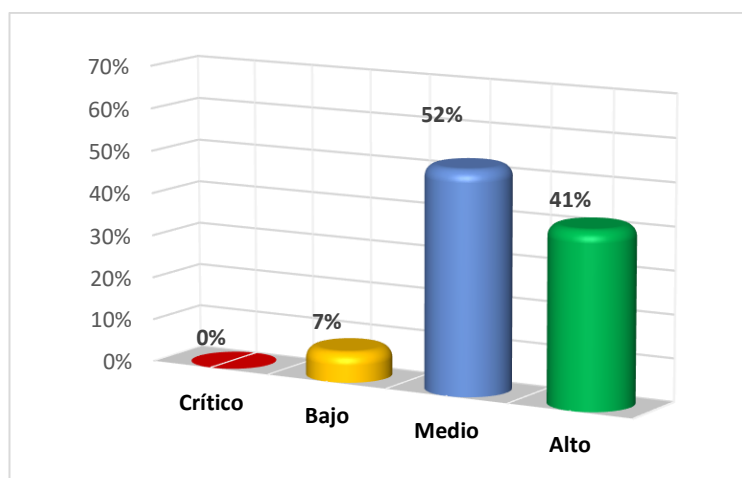
Dimensión prevención para la seguridad

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Crítico	10 – 20	0	0%	0%
Bajo	21 – 31	7	7%	7%
Medio	32 – 41	52	52%	59%
Alto	42 – 50	41	41%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 2

Dimensión prevención para la seguridad



Nota. La tabla y la figura muestran el número y porcentaje de clientes de Móvil Bus, Tarapoto, que perciben la dimensión de prevención de la seguridad de la siguiente manera: Es "Baja" para 7 usuarios (7%), "Media" para 52 usuarios (52%) y "Alta" para 41 usuarios (41%).

Tabla 3

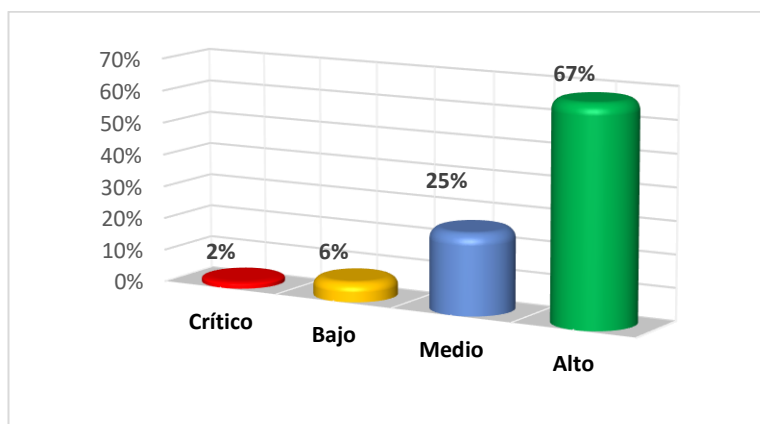
Dimensión infraestructura

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Crítico	3 - 6	2	2%	2%
Bajo	7 - 9	6	6%	8%
Medio	10 - 12	25	25%	33%
Alto	13 - 15	67	67%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022

Figura 3

Dimensión infraestructura



Nota. La tabla y el gráfico muestran el número y porcentaje de usuarios de Móvil Bus, Tarapoto, que percibieron la dimensión higiene ocupacional: 2 usuarios (2%), indicaron que es "Crítica", 6 usuarios (6%), indicaron que es "Baja", 25 usuarios (25%), indicaron que es "Media", y 67 usuarios (67%), indicaron que es "Alta".

Dimensiones Variable 2: Bienestar de los clientes

Tabla 4

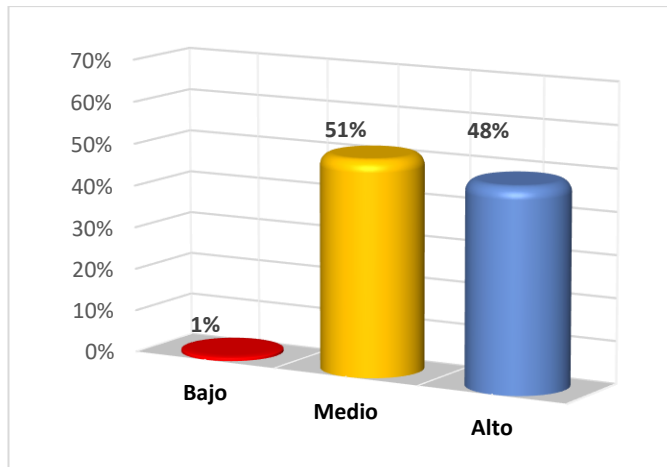
Dimensión elementos tangibles

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	4 - 9	1	1%	1%
Medio	10 - 15	51	51%	52%
Alto	16 - 20	48	48%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 4

Dimensión elementos tangibles



Nota. La tabla y la figura muestran el número y el porcentaje de usuarios de Móvil Bus, Tarapoto, que percibieron la dimensión de elementos tangibles: Recibió una valoración "Baja" del 1%, una valoración "Media" del 51% y una valoración "Alta" del 48% de los que lo vieron.

Tabla 5

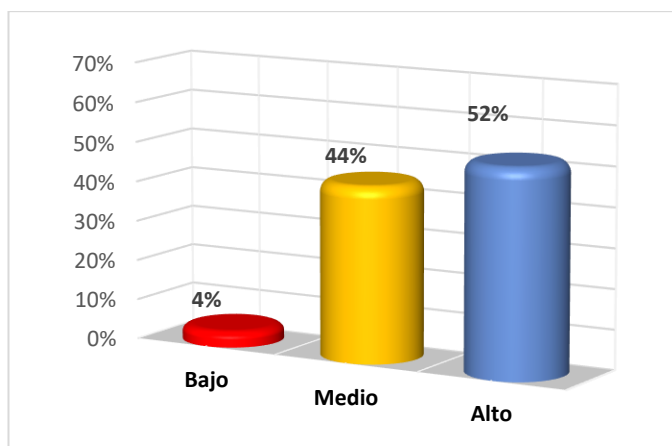
Dimensión fiabilidad

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	5 - 11	4	4%	4%
Medio	12 - 18	44	44%	48%
Alto	19 - 25	52	52%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 5

Dimensión fiabilidad



Nota. La tabla y la figura muestran el número y porcentaje de clientes de Móvil Bus, Tarapoto, que percibieron la dimensión confiabilidad de la siguiente manera: La confiabilidad fue calificada como "Baja" por el 4%, "Media" por el 44% y "Alta" por el 53%.

Tabla 6

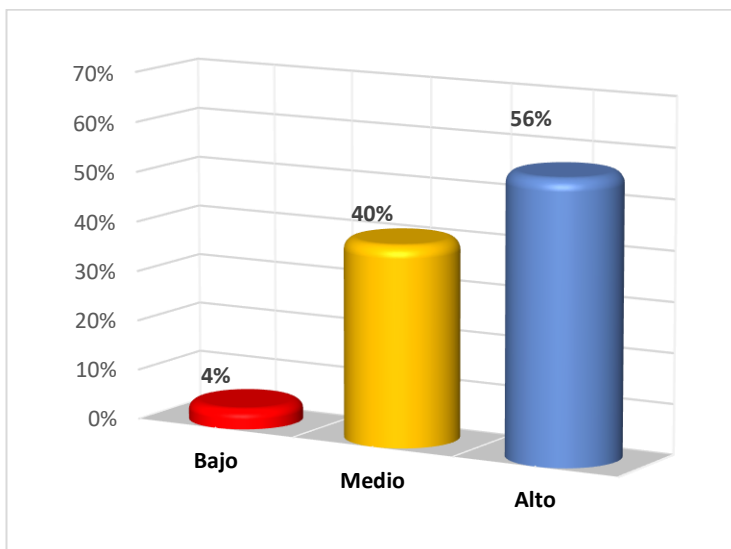
Dimensión capacidad de respuesta

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	4 - 9	4	4%	4%
Medio	10 - 15	40	40%	44%
Alto	16 - 20	56	56%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 6

Dimensión capacidad de respuesta



Nota. La tabla y la figura muestran el número y el porcentaje de usuarios de Móvil Bus, Tarapoto, que percibieron la dimensión capacidad de respuesta: fue realizada como "Baja" por el 4%, "Media" por el 40% y "Alta" por el 56%.

Tabla 7

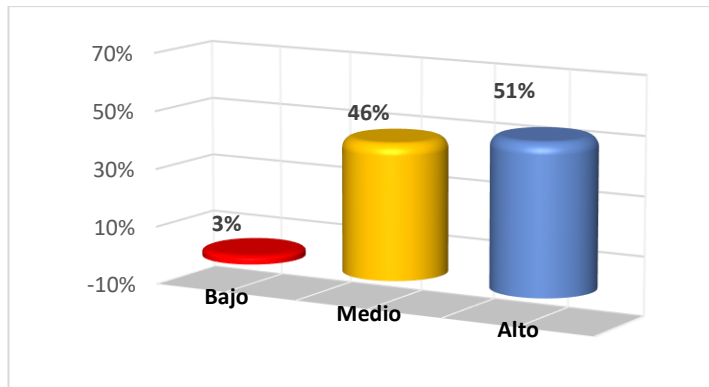
Dimensión seguridad

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	4 - 9	3	3%	3%
Medio	10 - 15	46	46%	49%
Alto	16 - 20	51	51%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 7

Dimensión seguridad



Nota. La tabla y el gráfico muestran el número y el porcentaje de pasajeros de Móvil Bus, Tarapoto, que percibieron la dimensión seguridad: El 3% la calificó como "Baja", el 46% como "Media" y el 51% como "Alta".

Tabla 8

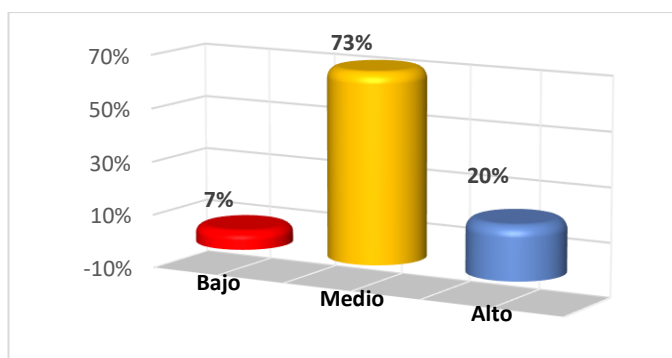
Dimensión empatía

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	1 - 2	7	7%	7%
Medio	3 - 4	73	73%	80%
Alto	5 - 5	20	20%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 8

Dimensión empatía



Nota. La tabla y el gráfico muestran el número y el porcentaje de pasajeros de Móvil Bus, Tarapoto, que percibieron la dimensión empatía: La empatía fue calificada como "Baja" por el 7%, "Media" por el 73% y "Alta" sólo por el 20%.

Resultados por Variables

Tabla 9

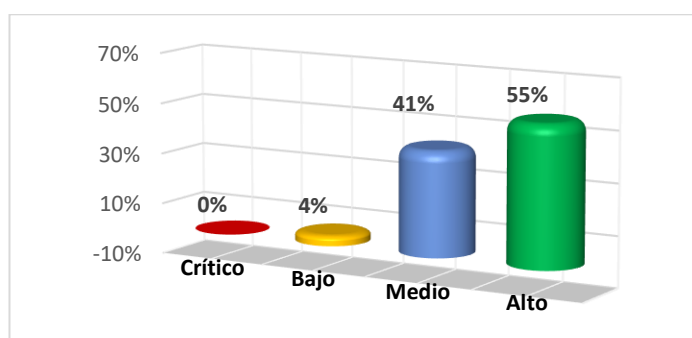
Nivel de seguridad integral

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Crítico	19 - 37	0	0%	0%
Bajo	38 - 57	4	4%	4%
Medio	58 - 76	41	41%	45%
Alto	77 - 95	55	55%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 9

Nivel de seguridad integral



Nota. La tabla y la figura muestran el nivel de seguridad integral que brinda Móvil Bus, Tarapoto 2022. Fue calificado como "Bajo" por el 4%, "Medio" por el 41% y "Alto" por el 55% de los encuestados.

Tabla 10

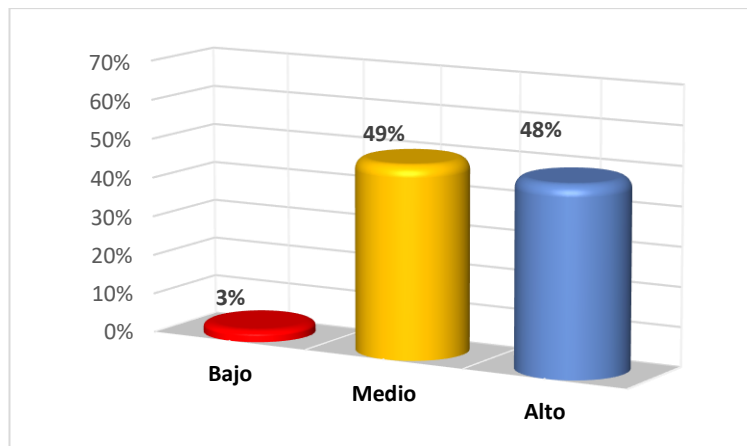
Nivel de bienestar de los clientes

Nivel	Intervalo	Frecuencia (fi)	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Bajo	18 - 44	3	3%	3%
Medio	45 - 69	49	49%	52%
Alto	70 - 92	48	48%	100%
TOTAL		100	100%	

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022

Figura 10

Nivel de bienestar de los clientes



Nota. En la tabla y figura se observa que el nivel de satisfacción de los clientes de Móvil Bus, Tarapoto, en 2022 es de 3%, 49% y 48%, respectivamente.

Prueba de normalidad de las variables de estudio

Hipótesis

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

H₁: Los datos difieren de la distribución normal (datos no paramétricos)

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad Integral	,133	100	,000	,919	100	,000
Bienestar de los clientes	,148	100	,000	,913	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

n > 50 entonces usamos Kolmogorov-Smirnov

Variable 1: Seguridad Integral

Se rechaza H₀ (hipótesis nula) y se acepta H₁ (hipótesis alternativa) porque los datos de la variable de seguridad integral tienen un grado de significación de 0,000, que es inferior a 0,05. Esto indica que los datos se desvían de la distribución normal, lo que hace necesario recurrir a una comprobación no paramétrica (R Spearman).

Variable 2: Bienestar de los clientes

El grado de significación de los datos para la variable de bienestar del cliente es de 0,000, inferior al umbral de significación de 0,05. Dado que los datos no siguen la distribución normal, se rechaza H0 (la hipótesis nula) y se acepta H1 (la hipótesis alternativa), lo que obliga a emplear la prueba no paramétrica (R Spearman).

Prueba de Hipótesis

Cuadro de correlación de R Spearman

Valor			Significado
0.00	-	0.20	correlación muy baja
0.20	-	0.40	correlación baja
0.40	-	0.60	correlación moderada
0.60	-	0.80	Correlación alta
0.80	-	1.00	Correlación muy alta

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre la seguridad integral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

H0: No existe relación entre la seguridad integral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

Tabla 11

Cruce de variable seguridad integral y bienestar de los clientes

Seguridad Integral Bienestar Clientes tabulación cruzada

			Bienestar clientes				total
			Mal	indeciso	Bien	Muy bien	
Seguridad Integral	Casi nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,7	,1	1,0
	A veces	Recuento	0	11	8	0	19
		Recuento esperado	,6	3,0	13,9	1,5	19,0
	siempre	Recuento	2	5	54	6	67
		Recuento esperado	2,0	10,7	48,9	5,4	67,0
	Casi siempre	Recuento	0	2	11	2	13
		Recuento esperado	,4	2,1	9,5	1,0	13,0
Total		Recuento	3	16	73	8	100
		Recuento esperado	3,0	16,0	73,0	8,0	100,0

Fuente: Base de datos encuestas - Móvil Bus - Tarapoto, 2022.

Figura 11

Gráfico de dispersión

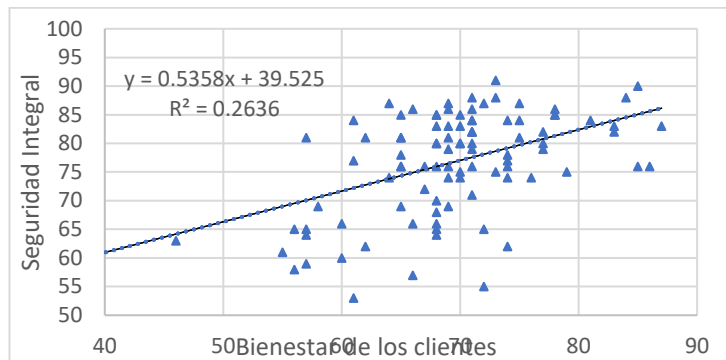


Tabla 12

Correlación de Rho Spearman seguridad integral con bienestar de los clientes

Correlaciones			Seguridad Integral	Bienestar Clientes
Rho de Spearman	Seguridad Integral	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Bienestar Clientes	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

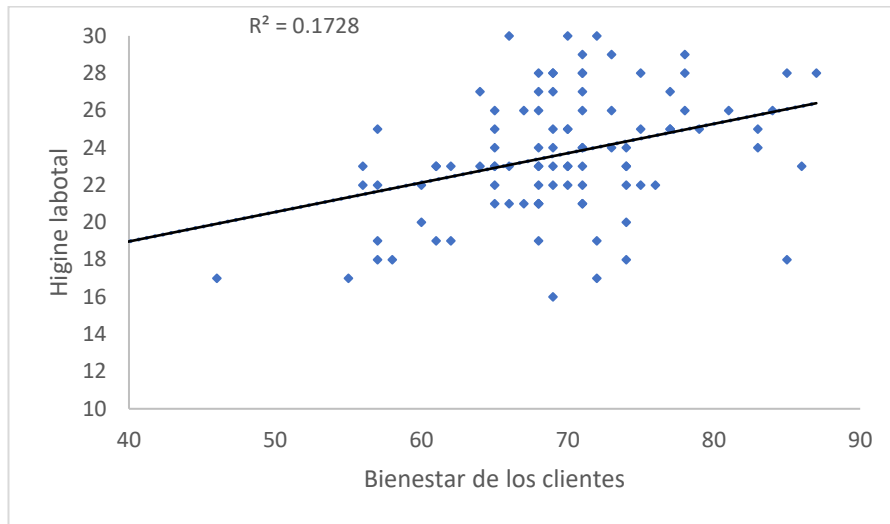
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Se acepta la hipótesis alternativa (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (H0) porque el valor crítico observado (valor sig) es menor a 0.05 (0.000 0.05). En consecuencia, se deduce que existe una correlación moderada ($p=0,513$) entre la seguridad integral y la seguridad de los clientes de Móvil Bus en Tarapoto, 2022, a un nivel de significación de 0,05.

Figura 12

Gráfico de dispersión



Hipótesis Secundarias

Hipótesis Secundaria 1

H₁: Que relación existe entre la higiene laboral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

H₀: No existe relación entre la higiene laboral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

Tabla 13

Cruce de dimensión higiene laboral con bienestar de los clientes

Higiene Laboral Bienestar clientes tabulación cruzada

			Bienestar clientes				total
			Mal	indeciso	Bien	Muy bien	
Higiene Laboral	Casi nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		Recuento esperado	,0	,2	,7	,1	1,0
	A veces	Recuento	1	8	6	1	16
		Recuento esperado	,5	2,6	11,7	1,3	16,0
	siempre	Recuento	0	8	49	5	62
		Recuento esperado	1,9	9,9	45,3	5,0	62,0
	Casi siempre	Recuento	1	0	18	2	21
		Recuento esperado	,6	3,4	15,3	1,7	21,0
Total	Recuento	3	16	73	8	100	
	Recuento esperado	3,0	16,0	73,0	8,0	100,0	

Figura 13:

Gráfico de dispersión

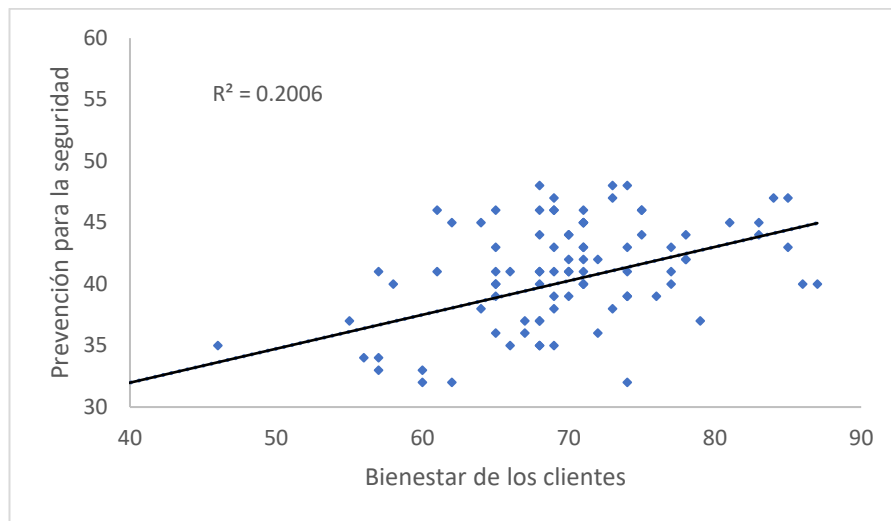


Tabla 14

Correlación de Rho Spearman higiene laboral con bienestar de los clientes

Correlaciones			Higiene Laboral	Bienestar Clientes
Rho de Spearman	Higiene Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Bienestar Clientes	Coefficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

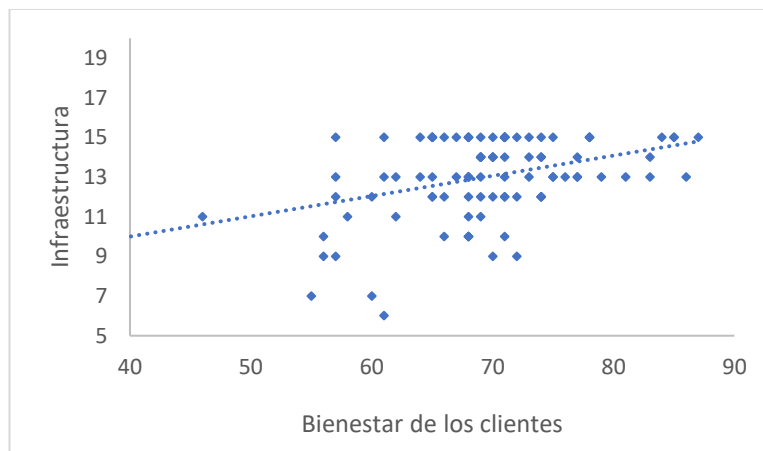
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

Debido a que el valor sig (valor crítico observado) es menor a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0) (0,000 0,05). Se establece la asociación entre el componente higiene laboral y la felicidad del cliente de la empresa de transporte Móvil Bus, Tarapoto, en el año 2022 a un nivel de significación de 0,05 (p=0,415).

Figura 14:

Gráfico de dispersión



Hipótesis Secundaria 2

H₂: Existe relación entre la prevención para la seguridad y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

H₀: No existe relación entre la prevención para la seguridad y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

Tabla 15

Cruce de dimensión prevención para seguridad con bienestar de los clientes

Prevención seguridad Bienestar Clientes tabulación cruzada

			Bienestar clientes				total
			Mal	indeciso	Bien	Muy bien	
Prevención seguridad	Casi nunca	Recuento	1	0	1	0	2
		Recuento esperado	,1	,3	1,5	,2	2,0
	A veces	Recuento	0	9	3	0	12
		Recuento esperado	,4	1,9	8,8	1,0	12,0
	siempre	Recuento	2	5	53	4	64
		Recuento esperado	1,9	10,2	46,7	5,1	64,0
	Casi siempre	Recuento	0	2	16	4	22
		Recuento esperado	,7	3,5	16,1	1,8	22,0
Total		Recuento	3	16	73	8	100
		Recuento esperado	3,0	16,0	73,0	8,0	100,0

Tabla 16

Correlación de Rho Spearman prevención para la seguridad con bienestar de los clientes

Correlaciones			Prevención Seguridad	Bienestar Clientes
Rho de Spearman	Prevención Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Bienestar Clientes	Coefficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación

Debido a que el valor sig (valor crítico observado) es menor a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa (H2) y se rechaza la hipótesis nula (H0) (0,000 0,05). Se determina que existirá una relación moderada ($p=0,447$) entre el componente preventivo y la seguridad y bienestar de los pasajeros de la empresa de transporte Móvil Bus de Tarapoto en el año 2022 a un nivel de significación de 0,05.

Hipótesis Secundaria 3

H₃: existe relación entre la infraestructura y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

H₀: no existe relación entre la infraestructura y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.

Tabla 17*Cruce de dimensión infraestructura con bienestar de los clientes***Infraestructura Bienestar Clientes tabulación cruzada**

			Bienestar clientes				total
			Mal	indeciso	Bien	Muy bien	
Infraestructura	Casi nunca	Recuento	1	3	0	0	4
		Recuento esperado	,1	,6	2,9	,3	4,0
	A veces	Recuento	0	3	7	0	10
		Recuento esperado	,3	1,6	7,3	,8	10,0
	siempre	Recuento	1	8	29	3	41
		Recuento esperado	1,2	6,6	29,9	3,3	41,0
	Casi siempre	Recuento	1	2	37	5	45
		Recuento esperado	1,4	7,2	32,9	3,6	45,0
Total		Recuento	3	16	73	8	100
		Recuento esperado	3,0	16,0	73,0	8,0	100,0

Tabla 18*Correlación de Rho Spearman infraestructura con bienestar de los clientes***Correlaciones**

			Infraestructur2a	Bienestar Clientes
Rho de Spearman	Infraestructura	Coefficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	Bienestar Clientes	Coefficiente de correlación	,429*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

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

Interpretación

Se acepta la hipótesis alternativa (H3) y se rechaza la hipótesis nula (valor sig) ya que el valor crítico observado (valor sig) es menor que 0,05 (0,000 0,05). A un umbral de significación de 0,05, se encuentra que existe una asociación moderada ($p=0,429$) entre el factor infraestructura y la satisfacción de los clientes de Móvil Bus en Tarapoto en 2022.

V. DISCUSIÓN

Mediante el uso de datos estadísticos y el análisis de una muestra de 100 pasajeros, el objetivo de esta investigación fue conocer la relación existente entre la seguridad integral y el bienestar de los pasajeros de los Buses de Transporte Móvil en Tarapoto en el año 2022.

La correlación Rho Spearman, que arrojó un valor de significación de (0,000 0,05) y un coeficiente de correlación de 0,513, lo que indica una correlación moderada, demostró que existe una relación entre la seguridad integral y el bienestar del cliente en la hipótesis general, y se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Para el autor teórico Acosta (2021) se obtuvo un valor significativo inferior a 0,005 ($p=0,005$ 0,050), lo que sugiere que existe una relación entre el placer en el trabajo y la productividad a través del coeficiente Rho de Spearman y también

Rubiños (2017) coincidieron en su estudio, en el que el resultado del estadístico z fue -8,99, inferior a - 1,96. Esto significa que existen diferencias sustanciales entre las variables investigadas, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

De igual modo Torres (2021) Se utilizó el método de encuesta y el instrumento fue un cuestionario con 31 ítems en escala ordinal de Likert, lo que permitió evaluar la validez mediante el juicio profesional y determinar la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Por último, pero no menos importante, Dino Transport Service Per S.A.C., Huancayo 2021 encontró una asociación positiva sustancial entre la captación de clientes y la salud y seguridad en el trabajo, con una significación bilateral de (0,001 0,05) y Rho de Spearman de 0,580.

En la hipótesis específica 1, La salud de los clientes de Transporte Móvil Bus está correlacionada con la higiene laboral en Tarapoto en 2022. Dado que existe una correlación modesta y un resultado estadístico Rho Spearman de 0,05 (0,000 0,05), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. utilizando como guía Santos (2021) (2021) El objetivo de este ensayo es esbozar cómo afectará la pandemia del COVID-19 a la seguridad y defensa en 2020, así como la contribución de la FAC a la erradicación y contención del virus. El enfoque metodológico

cualitativo nos permite describir las implicaciones de la COVID-19 sobre la seguridad nacional y la defensa en este sentido.

En la hipótesis específica 2, El bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022, está vinculado a la prevención de la seguridad. El resultado estadístico Rho Spearman es 0.05 (0.000 0.05), y el valor es 0.447, indicando una correlación moderada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Teniendo en cuenta Torres (2019) Con el objetivo de crear un plan de seguridad basado en el comportamiento para un operador de transporte público colombiano, 127 conductores de una muestra aleatoria fueron objeto de una investigación observacional transversal mediante una técnica descriptiva. Los resultados mostraron que los hábitos peligrosos más frecuentes de los conductores eran el exceso de velocidad y no utilizar los intermitentes. El 90% de los conductores son conscientes de que adoptar conductas de riesgo aumenta sus posibilidades de verse implicados en una colisión con resultados mortales.

Chávez (2021) El objetivo principal es sugerir un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para disminuir los accidentes de tránsito en los recorridos corporativos de Angel Divino S.A.C. Chiclayo. Tanto la población como la muestra para la investigación fueron de 50 empleados y se realizó de manera cuantitativa. Asimismo, como el diseño de esta investigación fue transversal y no experimental, se utilizó el método de encuesta y su instrumento, el cuestionario, para la recolección de datos. Sin embargo, se podría crear un sistema de gestión de seguridad basado en la matriz IPER para salvaguardar a los funcionarios de la empresa de transporte Tours Angel Divino S.A.C.

Hernández (2018) Mediante entrevistas a 50 pasajeros, se determinó que no existe una correlación directa entre las variables de comodidad y las características socioeconómicas, ya que el 33% de los encuestados están insatisfechos con su medio de transporte, el 48% tienen estudios superiores y el 55% de los que no utilizan el transporte público lo utilizarían si mejorase. Por el contrario, se constató que el 34% de los encuestados estaban satisfechos con el trato recibido por el conductor

del autobús, y el 44% de los encuestados estaban satisfechos con el nivel de confort en el interior del vehículo.

En la hipótesis específica 3, La infraestructura no se relaciona con el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022. El resultado estadístico de Rho Spearman es 0.05 (0.000 0.05), y el valor es 0.429, indicando una correlación moderada, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Huaccha, N. (2020). Con una población y una muestra de 401 pasajeros, utilizando el método de encuesta y el cuestionario como herramienta de investigación, el objetivo principal era desarrollar un modelo de ESM para proporcionar un sistema de seguridad y un servicio de atención al cliente de alta calidad, lo que condujo a las siguientes conclusiones: Se descubrió que la empresa de transporte carecía de seguridad desde el punto de partida, durante el viaje y en el destino, tanto en la capital como en las provincias. Además, se descubrió que el personal administrativo y los conductores carecían de educación y formación, ya que a menudo acusaban a los clientes del servicio de ser maltratados.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Con un valor de correlación Rho Spearman = 0,513, se demostró que existe una relación entre la seguridad integral y el bienestar de los pasajeros de la empresa de transporte Móvil Bus, Tarapoto, 2022. Adicionalmente, se encontró un coeficiente de determinación de 0,2636, mostrando que la seguridad integral es responsable del 26,36% del bienestar de los clientes de la empresa de transporte Móvil Bus.

Segundo: El coeficiente de correlación Rho Spearman, que tiene un valor de = 0,415, indicó que existe una asociación moderada entre la higiene de los trabajadores y el bienestar de los consumidores. De forma similar, la higiene en el lugar de trabajo contribuye en un 17,28% al bienestar de los clientes de Móvil Bus.

Tercero: El coeficiente de correlación Rho Spearman, que tiene un valor de = 0,447, indica una asociación moderada entre la prevención de la seguridad y el bienestar de los clientes. Asimismo, el factor de prevención de la seguridad explica el 20,00% de la felicidad de los pasajeros de Móvil Bus.

Cuarto: El coeficiente de correlación Rho Spearman, que tiene un valor de = 0,429, indica una asociación moderada entre la infraestructura y el bienestar de los consumidores. De forma similar, las infraestructuras contribuyen a la felicidad del 18,46% de los clientes de Móvil Bus.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se aconseja que los responsables de la empresa de transporte Bus Móvil de Tarapoto realicen observación, mejora y alteraciones continuas de acuerdo a la realidad de nuestra nación y así elevar el nivel de Seguridad Integral y Bienestar del Cliente en beneficio de los clientes y el posicionamiento del negocio.

Segundo: Móvil Bus, los responsables de Tarapoto deben mantener las actualizaciones, incluyendo el mantenimiento de la limpieza de las instalaciones y la modernización de su mobiliario, así como promover y poner en marcha programas de formación para los miembros del personal con el fin de mejorar su interacción con los clientes de la empresa.

Tercero: Se debe reforzar la señalización y los procedimientos de bioseguridad para la prevención de la salud en materia de seguridad en Móvil Bus, Tarapoto, y reforzar los protocolos de seguridad y bioseguridad cuando los pasajeros suben a los buses contratando servicios profesionales en esta área.

Cuarto: Tarapoto, el personal que trabaja con el cliente, mejora los procedimientos para las personas que entran y salen del autobús en relación con la infraestructura de Móvil Bus.

REFERENCIAS

Acosta (2021). *Gestión de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial - Municipalidad Provincial de Trujillo Productividad del personal y satisfacción laboral en 2021*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71282/Acosta_GBA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Abrahán (2020) .*En las carreteras nacionales de Uruguay, el transporte de mercancías se realiza de forma segura*

<http://hdl.handle.net/11086/23611>

Arias (2006), *concepto de objetivo general*

[http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/objetivo-general-y-especificossegun.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Arias%20\(2006\)%2C%20un,45\)](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/objetivo-general-y-especificossegun.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Arias%20(2006)%2C%20un,45)

Ávila, Solórzano (2016). *Análisis de la facilidad de uso y la seguridad del transporte terrestre para los turistas que viajan desde el aeropuerto de la isla de Baltra a Puerto Ayora y viceversa*. Tesis de pegrado, Universidad Central del Ecuador, Puerto Ayora, Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10496/1/T-UCE-0004-TE003-2016.pdf>

Camisón, Cruz & Gonzáles (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: *Pearson Educación*.

Canal (25 de mayo de 2020). *Los usuarios y conductores de transporte público deben cumplir normas de seguridad específicas* .Canal N - Siempre primero: <https://canaln.pe/actualidad/transporte-publico-choferes-y-usuarios-tendran-que-seguir-estas-medidas-seguridad-n414982>

Castañeda, Pelegrino, Ley & Ramón (2017). *satisfacción de consumidores y proveedores con un servicio protésico estomatológico*. *MEDISAN*,

21(10),3026-3031.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368453251005>

Chávez, Comeca y Poves (2017). *Evaluación de la administración municipal, con sugerencias de mejora, centrándose en la limpieza, la seguridad y los servicios de transporte desde el punto de vista de los ciudadanos, San Luis-2017*

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/6954>

Chávez (2021) .*Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para reducir los accidentes de tránsito en la empresa Transporte Tours Angel Divino S.A.C - Chiclayo.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71319>

Chiavenato (2009).*Gestión del Talento Humano (Tercera ed.)*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill

Chiong (2018). *Manual de normas de bioseguridad y riesgos asociados. CONICYT en Chile.*

https://www.conicyt.cl/fondecyt/files/2018/06/Manual-_Bioseguridad-_junio_2018.pdf

Cisneros (2018). *Excelencia en el servicio y satisfacción del cliente en la Garantía 2017 de la Clínica de Salud Buena Esperanza de Lima. Universidad de la Unión Peruana, Lima, Perú, tesis de pregrado.*
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1701/Liseth_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortez (2018). *El vínculo entre la gestión de la seguridad de Lamas Tours y la satisfacción del cliente en 2017. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, tesis de pregrado.*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26988/Cortez_TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cosavalente, J. (2014). *Razones por las que los servicios de transporte terrestre ofrecidos por las empresas de turismo en el distrito de Tarapoto, provincia de San Martín y región de San Martín fueron deficientes en 2014*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional San Martín, Tarapoto.

Díaz (2015). *Prevención de riesgos laborales mediante la seguridad y la salud en el trabajo* (2° ed.). Madrid, España: Paraninfo.
<https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428335270/prevencion-de-riesgos-laborales--seguridad-y-salud-laboral>

Diener & Ryan (2011). National wellbeing accounts for public policy. Series in applied psychology, volume 49, number 1, pages 15 to 34. *Obtenido de* <https://psycnet.apa.org/record/2011-09022-002>

Donaldson (2011). Determine what, if anything, is effective in positive psychology. A collection of articles about applied psychology. Applied positive psychology: enhancing daily life, health, education, employment, etc

Dzib, Campos, y Novelo (2016). Percepción de riesgo y clima de seguridad en transportistas de Mérida, Yucatán.

sociedad, 60(4), 3-11. <http://www.redalyc.org/journal/3589/358945983004>
<https://psycnet.apa.org/record/2011-09022-001>

Fernández, Tomada y Bonino (2015). Manual de Buenas Prácticas / Transporte de pasajeros. Argentina: Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
<https://higieneyseguridadlaboralcvs.files.wordpress.com/2015/10/mbp-transporte-de-pasajeros.pdf>

[https://doi.org/10.1016/S0185-0849\(14\)70438-4](https://doi.org/10.1016/S0185-0849(14)70438-4)

Hernández (2018). El vínculo entre la percepción de comodidad en el transporte público y las características socioeconómicas de los pasajeros. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro, México.

<http://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/1204/1/RI007887.pdf>Hernández-

Sampieri & Mendoza (2018). *Methodology of research: quantitative, qualitative, and hybrid approaches* (1st ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
[https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION LAS RUTAS CUANTITATIVA CUALITATIVA Y MIXTA](https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)

Hernández, Fernández and Baptista (2014). *Methodology for research* The McGraw-Hill Education division. 600 pages. ISBN: 978-1-4562- 2396-0.

Herrera (2020). *Workplace safety atmosphere and safety habits in a steel business in Peru.*

Huaccha (2020). *Modelo de Gestión Económico Empresarial para garantizar un system de seguridad y servicio de calidad a los usuarios in la empresa de transporte Interprovincial de pasajeros GNH TOURS S.A. en la city de Lima. Lima, Peru, Ricardo Palma University, master's thesis.*
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3079/NEG-T03010491374T%20%20%20HUACHA%20ESTRADA%20NICANOR%20AURELIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INERCO.(October 2, 2017).*Gestion de seguridad.*INERCO.
<https://www.inerco.com/es/seguridad-y-prevencion/seguridad-industrial/gestion-de-la-seguridad/> Jaramillo (2016). Subjective and objective measures of health: complementary or substitutive? *Acta Sociologica*, 70(1), 49-71. doi:<https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.01.003>

Kotler, & Keller (2006). *Marketing management* (Twelfth ed.). Mexico: Pearson Educación.

"Análisis del uso de cámaras en camiones para disminuir la accidentabilidad en el transporte de concentrado de mineral para la empresa SERVOSA SAC en Lagos, 2021".

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4371/Ronal>

Cutipa Jose Mendoza Tesis Titulo Profesional
2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liberal, carrascosa (2021). Componente humano y seguridad en pasos a nivel.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8351901>

Lobato (2019). Transportes Pakatnam Lambayeque 2019 se compromete con la responsabilidad social y el bienestar de los trabajadores.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18898>

López, Martin, Arroyo y Lidón (2021). Bienestar, transporte y movilidad a largo plazo <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8351860>

Luyando, Tapia, Pérez (2014). Transporte de pasajeros en el área metropolitana de Monterrey.

[https://doi.org/10.1016/S0185-0849\(14\)70438-4](https://doi.org/10.1016/S0185-0849(14)70438-4)

Secretaría del Trabajo (2005). Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.

Lima:Mintra.<https://www.saludarequipa.gob.pe/desa/archivos/Normas>

Legales/ocupacional/REGLAMENTO%20DE%20SEGURIDAD%20Y%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf

Morales, Pedraza, Restrepo y Vega (2018). Un análisis de las necesidades de dispositivos de posicionamiento seguro del automóvil en las redes de transporte público colombiano.

<https://www.redalyc.org/journal/852/85259689003/>

Oviedo Saldaña (2018). Programa de seguridad basado en el comportamiento 2018 para sucesos significativos que involucran a trabajadores de empresas de transporte en Piura.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29141>

OMS es la Organización Mundial de la Salud. (27 de enero de 2020) Recomendaciones actualizadas de la OMS para el tránsito internacional a la luz de la última epidemia de coronavirus 2019-nCoV. Viajes internacionales y salud:

https://www.who.int/ith/2019-nCoV_consejos_para_el_transito_internacional/es/

Orlandini & Ramos (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL a la

prestación de servicios de empresas de transporte aéreo. Revista Investigación y Negocios, 10(15), 144-155.
http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v10n15/v10n15_a03.pdf

Padrón (2018). El marco legislativo del transporte terrestre y la seguridad vial en Venezuela en la actualidad.

<https://www.redalyc.org/journal/4655/465568324013/>

Pérez (2001). La influencia de los sistemas de apoyo a la operación (SAE) en la mejora de los servicios de transporte público urbano.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575811000740>

Quintanilla (2013). Prevención de riesgos, seguridad laboral y medio ambiente. Málaga: Innovación y Cualificación.

<https://www.uchile.cl/documentos/manual-de-procedimientos-para-la-gestion-de-prevencion-de-riesgos-pdf-21-mb-52195-6-3112.pdf>

Quispe & Ayaviri (2016). Medición de la satisfacción del consumidor en organizaciones de colaboración para el desarrollo sin fines de lucro. Revista Empresarial, 10(37), 27-35.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>

Real Academia Española. (2 de septiembre de 2019). Definición de Cliente. URL de Clientela: <https://dle.rae.es/cliente>

Rodríguez (2014). Propuesta de un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional para la Empresa del Sector de Mecánica Automotriz. Lima, Perú.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581774>

Rosales (2019). Tránsito y transporte en la provincia de Pomabamba, departamento de Ancash, objeto de estudio. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.

<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3060?show=completo>

Rubiños (2017). El vínculo entre la felicidad laboral y la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Buenos Aires en el año 2017. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30937>

Ruiz (2017). Conocimiento de medidas de bioseguridad en el personal médico. *Horizonte Médico*, 17(4), 53 - 57. doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.09>

Sabino (2014). El sentido de las teorías [https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html#:~:text=Sabino%20\(2014\)%20propone%20que%20fue,Peir%C3%B3%20y%20Berna%20\(2012\).](https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html#:~:text=Sabino%20(2014)%20propone%20que%20fue,Peir%C3%B3%20y%20Berna%20(2012).)

Salazar y Del Catillo (2018). Aspectos fundamentales de la estadística (1ª ed). 226 páginas. ISBN: 978-9942-30-616-6.

<https://isbn.cloud/9789942306166/fundamentos-basicos-de-estadistica/>

Las ciudades de Shin y Lyubomirsk (2017). Incremento de la felicidad en civilizaciones autónomas e interconectadas. *Avances en psicología positiva científica*, 12(4), 11-36.

<https://psycnet.apa.org/record/2016-51789-002>

Santos (2021) Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 (OMS).

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8226874>

Según Tamayo & Tamayo (2014), el estudio comienza con el tema. <https://metinvest.jimdofree.com/el-problema/>

Tapia (2019). "Medidas preventivas en materia de seguridad vial en los servicios nacionales de transporte de viajeros: hdl:20.500.12692/36860" es el título de este estudio.

Torres-González & León-Manco (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes con el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Odontológica Docente Peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>

Torres (2019). Enfoque de seguridad basado en el comportamiento para un proveedor de transporte público colombiano.

<https://www.redalyc.org/journal/496/49662418044/>

Torres (2021). Dino Transport Service Perú S.A.C., Huancayo, 2021, seguridad y salud en el trabajo y captación de clientes.

<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>

Vargas (2018). Identificación de la problemática del transporte en la ciudad.

Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia, Bogotá.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22449/1/IDENTIFICACI%C3%93N%20DE%20PROBLEMAS%20DE%20MOVILIDAD%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20BOGOT%C3%81.pdf>

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22449/1/IDENTIFICACI%C3%93N%20DE%20PROBLEMAS%20DE%20MOVILIDAD%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20BOGOT%C3%81.pdf>

Vavra (2005). *Cómo evaluar la satisfacción del cliente según la norma ISO 9001:2000*. España: Editorial FC.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

TITULO: "SEGURIDAD INTEGRAL Y BIENESTAR DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE, MÓVIL BUS, TARAPOTO 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEORICO-CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Principal	General		General		
¿Qué relación existe entre la seguridad integral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022?	Determinar la relación entre la seguridad integral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022	VARIABLE 1: SEGURIDAD INTEGRAL Normativas y reglamentos que analizan y gestionan los riesgos relativos a la vida y salud de las personas, por lo que, tienen como fin prevenir, combatir y gestionar los riesgos que puede afectar el bienestar de las personas en un contexto determinado (Chiavenato, 2009)	H1: Existe relación significativa entre la seguridad integral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022. H0: No existe relación entre la seguridad integral y el bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022.	VARIABLE 1: SEGURIDAD INTEGRAL INDICADORES Ambiente físico de trabajo adecuado Ambiente psicológico de trabajo Adecuadas relaciones interpersonales Trato cordial trabajadores y clientes Aplicación de principios de ergonomía Salud ocupacional Prevención de accidentes Prevención primeros auxilios y emergencia Señalización adecuada Seguridad al personal y clientes Prevención de Robos (Vigilancia) Prevención de Incendios Señalización para bioseguridad Protección al personal con implemetos de bioseguridad Condiciones de bioseguridad para clientes Condiciones de bioseguridad para vehículos Desplazamiento en las instalaciones Área de estacionamiento Área para el embarque y desembarque	TIPO DE INVESTIGACIÓN Investigación de TIPO BÁSICA, busca desarrollar, extender, corregir o verificar una teoría, aportando conocimientos nuevos para la empresa en la cual se realiza el estudio. NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional. METODO DE INVESTIGACIÓN Deductivo, ya que este va de lo general a lo particular, aplicando la metodología y el conocimiento teórico existente sobre las variables. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Se aplicó un diseño descriptivo correlacional, siendo su objetivo vincular las dos variables bajo un contexto natural y único.
Secundarios	Específicos		Específicos		
1.- ¿Cuál es la relación entre higiene laboral y bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022? 2.- ¿Cuál es la relación entre prevención para seguridad y bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022? 3.- ¿Cuál es la relación entre infraestructura y bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022?	Determinar la relación entre higiene laboral y bienestar de los clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022 Evaluar la relación entre prevención para seguridad y bienestar de los clientes de Transporte, Móvil Bus, Tarapoto 2022 Analizar la relación entre infraestructura y bienestar de los clientes de Transporte, Móvil Bus, Tarapoto 2022	VARIABLE 2: BIENESTAR DE LOS CLIENTES El bienestar de los clientes, se logra a partir de la satisfacción que tienen las personas con el servicio ofrecido por la empresa. Jaramillo (2016)	Existe relación entre la higiene laboral con el bienestar de los clientes de transporte de Transporte, Móvil Bus, Tarapoto 2022. Existe relación entre la prevención para la seguridad con el bienestar de los clientes de transporte de Transporte, Móvil Bus, Tarapoto 2022. Existe relación entre la infraestructura con el bienestar de los clientes de transporte de Transporte, Móvil Bus, Tarapoto 2022.	VARIABLE 2: BIENESTAR DEL CLIENTE INDICADORES: Modernidad de los equipos. Instalaciones atractivas para el cliente. Buena apariencia de los trabajadores. Materiales atractivos para el cliente. Cumplimiento de las promesas hechas por la empresa Interés por solucionar los problemas Interés por ofrecer un servicio adecuado. Atención oportuna. Aceptación de los errores. Comunicación de inicio a fin en el servicio. Rapidez en el servicio. Disponibilidad del personal para ayudar. Respuesta a los requerimientos del cliente. Confianza que transmite el trabajador. Interés por cumplir con las medidas de bioseguridad. Amabilidad de los trabajadores. Trabajadores con conocimiento suficientes. Atención individualizada al cliente	POBLACIÓN Conformado por clientes de Móvil BUS Tarapoto, en una cantidad de 2,614. MUESTRA 100 clientes pasajeros. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS VARIABLE 1: SEGURIDAD INTEGRAL TECNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: Se utilizará CUESTIONARIO de preguntas, que tiene como fuente a bibliografía del autor. VARIABLE 2: BIENESTAR DE LOS CLIENTES TECNICA: ENCUESTA INSTRUMENTO: Se utilizará CUESTIONARIO de preguntas, bibliografía de autor.

Matriz de operacionalización de variables

TITULO: "SEGURIDAD INTEGRAL Y BIENESTAR DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE MÓVIL BUS, TARAPOTO AÑO 2022"

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
SEGURIDAD INTEGRAL	Por lo tanto, intentan evitar, combatir y gestionar los riesgos que pueden influir en el bienestar de las personas en una situación determinada. Las normas y reglamentos que evalúan y gestionan los peligros relacionados con la vida y la salud humanas también pretenden combatir y gestionar los riesgos que pueden influir en el bienestar de las personas en un contexto determinado. (Chiavenato, 2009)	Seguridad integral: la variable será evaluada mediante un cuestionario el cual tendrá 5 opciones de respuesta estilo Likert, elaborado a partir de las dimensiones higiene laboral, prevención para la seguridad e infraestructura, prevención e infraestructura planteadas por Chiavenato (2009) y Cortez (2018).	Higiene laboral	Se observa que las instalaciones de la empresa se encuentran debidamente iluminadas y ventiladas. Las instalaciones evitan los ruidos molestos. Se mantiene buenas relaciones interpersonales con el personal. Los directivos ofrecen un trato amable a trabajadores y clientes. Considera que los mobiliarios son cómodas. La empresa cuenta con equipos que faciliten el transporte de objetos pesados.	1 - 6
			Prevención para la seguridad	Los trabajadores utilizan los implementos necesarios para evitar los accidentes. Se observa un botiquín de primeros auxilios en las instalaciones de la empresa. Se observa la señalización necesaria para prevenir accidentes. Se observa personal de vigilancia. Se observa el sistema de cámaras de video vigilancia. Se observa los equipos necesarios para prevenir un incendio. Se observa señalización correspondiente de bioseguridad. El personal utiliza los implementos de bioseguridad de manera adecuada. La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesarias para los clientes. La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesaria para los vehículos.	7 - 16
			Infraestructura	Se distingue las áreas para el desplazamiento de personas. Se observa el área adecuada para el estacionamiento de los vehículos. El embarque y desembarque de pasajeros se controla en zonas designadas.	17 - 19
BIENESTAR DE LOS CLIENTES	El bienestar de los clientes, se logra a partir de la satisfacción que tienen las personas con el servicio ofrecido por la empresa. Jaramillo (2016)	La variable se evaluará mediante un cuestionario con cinco alternativas preestablecidas de respuesta tipo Likert que se elaboraron utilizando las dimensiones del modelo SERVQUAL. A partir de las dimensiones del modelo SERVQUAL, se desarrollaron escalas Likert. Adaptado a las empresas de transporte por Orlandini Ramos (2017).	Elementos tangibles	Modernidad de los equipos. Instalaciones atractivas para el cliente. Buena apariencia de los trabajadores. Materiales atractivos para el cliente.	1 - 4
			Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas hechas por la empresa. Interés por solucionar los problemas Interés por ofrecer un servicio adecuado. Atención oportuna. Aceptación de los errores.	5 - 9
			Capacidad de respuesta	Comunicación de inicio a fin en el servicio. Rapidez en el servicio. Disponibilidad del personal para ayudar. Respuesta a los requerimientos del cliente.	10 - 13
			Seguridad	Confianza que transmite el trabajador. Interés por cumplir con las medidas de bioseguridad. Amabilidad de los trabajadores. Trabajadores con conocimiento suficientes.	14 - 17
			Empatía	Atención individualizada al cliente	18

ENCUESTA A CLIENTES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "SEGURIDAD INTEGRAL Y BIESTAR DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE MOVIL BUS, TARAPOTO 2022". Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(1) NUNCA - (2) CASI NUNCA - (3) A VECES - (4) CASI SIEMPRE - (5) SIEMPRE. Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

CUESTIONARIO SEGURIDAD INTEGRAL

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Higiene laboral						
1	¿Se observa que las instalaciones de la empresa se encuentran debidamente iluminadas y ventiladas?					
2	¿Las instalaciones evitan los ruidos molestos?					
3	¿Se mantiene buenas relaciones interpersonales con los colaboradores?					
4	¿Los directivos ofrecen un trato amable a los colaboradores y clientes?					
5	¿Considera que los mobiliarios son cómodas?					
6	¿La empresa cuenta con equipos que faciliten el transporte de objetos pesados?					
Prevención para la seguridad						
7	¿Los trabajadores utilizan los implementos necesarios para evitar los accidentes?					
8	¿Se observa un botiquín de primeros auxilios en las instalaciones de la empresa?					
9	¿Se observa la señalización necesaria para prevenir accidentes?					
10	¿Se observa personal de vigilancia?					
11	¿Se observa el sistema de cámaras de video vigilancia?					
12	¿Se observa los equipos necesarios para prevenir un incendio?					
13	¿Se observa señalización correspondiente de bioseguridad?					
14	¿Los colaboradores utiliza los implementos de bioseguridad de manera adecuada?					
15	¿La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesarias para los Clientes?					
16	¿La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesaria para los vehículos?					
Infraestructura						
17	¿Se distingue las áreas para el desplazamiento de personas?					
18	¿Se observa el área adecuada para el estacionamiento de los vehículos?					
19	¿Se observa áreas específicas para el embarque y desembarque de pasajeros?					



ENCUESTA A CLIENTES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "SEGURIDAD INTEGRAL Y BIESTAR DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE MOVIL BUS, TARAPOTO 2022". Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(1) NUNCA - (2) CASI NUNCA - (3) A VECES - (4) CASI SIEMPRE - (5) SIEMPRE. Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

CUESTIONARIO SEGURIDAD INTEGRAL

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Higiene laboral						
1	¿Se observa que las instalaciones de la empresa se encuentran debidamente iluminadas y ventiladas?					
2	¿Las instalaciones evitan los ruidos molestos?					
3	¿Se mantiene buenas relaciones interpersonales con los colaboradores?					
4	¿Los directivos ofrecen un trato amable a los colaboradores y clientes?					
5	¿Considera que los mobiliarios son cómodas?					
6	¿La empresa cuenta con equipos que faciliten el transporte de objetos pesados?					
Prevención para la seguridad						
7	¿Los trabajadores utilizan los implementos necesarios para evitar los accidentes?					
8	¿Se observa un botiquín de primeros auxilios en las instalaciones de la empresa?					
9	¿Se observa la señalización necesaria para prevenir accidentes?					
10	¿Se observa personal de vigilancia?					
11	¿Se observa el sistema de cámaras de video vigilancia?					
12	¿Se observa los equipos necesarios para prevenir un incendio?					
13	¿Se observa señalización correspondiente de bioseguridad?					
14	¿Los colaboradores utiliza los implementos de bioseguridad de manera adecuada?					
15	¿La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesarias para los Clientes?					
16	¿La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesaria para los vehículos?					
Infraestructura						
17	¿Se distingue las áreas para el desplazamiento de personas?					
18	¿Se observa el área adecuada para el estacionamiento de los vehículos?					
19	¿Se observa áreas específicas para el embarque y desembarque de pasajeros?					



ENCUESTA A CLIENTES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "SEGURIDAD INTEGRAL Y BIENESTAR DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE MOVIL BUS, TARAPOTO 2022". Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(1) NUNCA - (2) CASI NUNCA - (3) A VECES - (4) CASI SIEMPRE - (5) SIEMPRE. Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

CUESTIONARIO SEGURIDAD INTEGRAL

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
Higiene laboral						
1	¿Se observa que las instalaciones de la empresa se encuentran debidamente iluminadas y ventiladas?					
2	¿Las instalaciones evitan los ruidos molestos?					
3	¿Se mantienen buenas relaciones interpersonales con los colaboradores?					
4	¿Los directivos ofrecen un trato amable a los colaboradores y clientes?					
5	¿Considera que los mobiliarios son cómodas?					
6	¿La empresa cuenta con equipos que faciliten el transporte de objetos pesados?					
Prevención para la seguridad						
7	¿Los trabajadores utilizan los implementos necesarios para evitar los accidentes?					
8	¿Se observa un botiquín de primeros auxilios en las instalaciones de la empresa?					
9	¿Se observa la señalización necesaria para prevenir accidentes?					
10	¿Se observa personal de vigilancia?					
11	¿Se observa el sistema de cámaras de video vigilancia?					
12	¿Se observa los equipos necesarios para prevenir un incendio?					
13	¿Se observa señalización correspondiente de bioseguridad?					
14	¿Los colaboradores utiliza los implementos de bioseguridad de manera adecuada?					
15	¿La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesarias para los Clientes?					
16	¿La empresa realiza los procedimientos de bioseguridad necesaria para los vehículos?					
Infraestructura						
17	¿Se distingue las áreas para el desplazamiento de personas?					
18	¿Se observa el área adecuada para el estacionamiento de los vehículos?					
19	¿Se observa áreas específicas para el embarque y desembarque de pasajeros?					



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES					
Apellidos y Nombres del Experto Informante		Cargo o Institución donde labora.	Nombre de los Instrumentos de Validación	Autor(a) del Instrumento	
Pazos Almeyda, Miguel Angel		Docente UCV	Seguridad Integral	Jhilda Estefani Garcia Salazar	
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN					
Título de la Tesis: "Seguridad Integral Y Bienestar de los Clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022".					
			RESPUESTA		
INDICADORES		CRITERIOS	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	X		
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	X		
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	X		
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	X		
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	X		



8	ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores /medidas.	X	
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación.	X	
10	APLIACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.	X	
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:				
Aplicable				
Lima 02/09/2022	06298721		993489689	
Lugar y Fecha	D.N. I	Firma del Experto Informante	Teléfono	



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION (Juicio de Experto)

I. DATOS GENERALES					
Apellidos y Nombres del Experto Informante		Cargo o Institución donde labora.	Nombre del Instrumento de Validación	Autor(a) del Instrumento	
CHAVEZ VERA, KERWIN JOSÉ		DOCENTE /UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Bienestar de los clientes	Jhilda Estefani García Salazar	
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN					
Título de la Tesis: "Seguridad Integral Y Bienestar de los Clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022".					
RESPUESTA					
INDICADORES		CRITERIOS	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	X		
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	X		
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	X		
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	X		
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	X		
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	X		
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	X		

8	ANALISIS	Descompone adecuadamente las variables/ Indicadores /medidas.	X	
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación.	X	
10	APLIACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.	X	
III. OPINION DE APLICABILIDAD:				
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE				
LIMA, 20/09/22	003058624	 Dr. Kerwin José Chávez Vera C.E. 003058624 Docente Investigador*	921632053	
Lugar y Fecha	CE	Firma del Experto Informante	Teléfono	

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (Juicio de Expertos)

I. DATOS GENERALES				
Apellidos y Nombres del Experto Informante	Cargo o Institución donde labora.	Nombre del Instrumento de Validación	Autor(a) del Instrumento	
MOZOMBITE PINCHI ROMEL Mg. GESTIÓN PÚBLICA CLAP: 7010	Administrador de Contrato de Obra GRSM- GERENCIA TERRITORIAL HUALLAGA CENTRAL - JUANJUI	Seguridad Integral	Jhilda Estefani García Salazar	
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN				
Título de la Tesis: "Seguridad Integral Y Bienestar de los Clientes de Transporte Móvil Bus, Tarapoto 2022".				
RESPUESTA				
	INDICADORES	CRITERIOS	DE ACUERDO	EN DESACUERDO
1	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	X	
2	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.	X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.	X	
4	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.	X	
5	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	X	
6	PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	X	
7	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.	X	

8	ANALISIS	Descomponer adecuadamente las variables/Indicadores /medidas.	X	
9	ESTRATEGIA	Los datos a conseguir responden a los objetivos de la investigación.	X	
10	APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse.	X	
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:				
Tiene VALIDEZ de contenido y es APLICABLE .				
Tarapoto, 04 de setiembre de 2022	18069136	 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ (CLAP) Ap. LAC. 18069136 - Nazareno Pineda C.U.P.: 07010	900 000 250	
Lugar y Fecha	D.N. I	Firma del Experto Informante	Teléfono	

Análisis de confiabilidad
(Alfa de Cronbach)

Variable: Seguridad Integral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	100	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	19

Variable: Bienestar de los clientes

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	100	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIGUEL ANGEL PAZOS ALMEYDA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "SEGURIDAD INTEGRAL Y BIENESTAR DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE MOVIL BUS, TARAPOTO, 2022.", cuyo autor es GARCIA SALAZAR JHILDA ESTEFANI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 08 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MIGUEL ANGEL PAZOS ALMEYDA DNI: 06298721 ORCID: 0000-0002-8264-9123	Firmado electrónicamente por: MPAZOSAL el 08-02- 2023 21:21:02

Código documento Trilce: TRI - 0531978