



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Sistema integrado de transporte y la satisfacción de los usuarios, Lima  
2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Saenz Guevara, Ronald Berly (orcid.org/0000-0001-5380-7762)

**ASESORAS:**

Dra. Rodríguez Rojas, Milagritos Leonor (orcid.org/0000-0002-8873-1785)

Mgtr. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi amada esposa, a mi padre que descansa en el Señor, a mi madre y a mis queridas hermanas, por sus enseñanzas, por el ánimo, por el cariño, la paciencia y por sobre todas las cosas, su gran apoyo para culminar esta hermosa etapa de mi vida académica.

### **Agradecimiento**

A mi estimada asesora doctora Milagritos Leonor Rodríguez Rojas por sus consejos, paciencia y asesoramiento, a la maestra Katia Ninozca Flores Ledesma por la revisión y los consejos en la redacción, a la universidad César Vallejo por permitirme crecer profesionalmente y a mis compañeros por el ánimo y apoyo.

## Declaratoria de autenticidad del asesor



ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ ROJAS MILAGRITOS LEONOR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema integrado de transporte y la satisfacción de los usuarios, Lima 2023", cuyo autor es SAENZ GUEVARA RONALD BERLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

LIMA, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ ROJAS MILAGRITOS LEONOR DNI: 21069112 ORCID: 0000-0002-8873-1785	Firmado electrónicamente por: MLRODRIGUEZR1 el 31-07-2023 17:04:16

Código documento Trilce: TRI - 0631073



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SAENZ GUEVARA RONALD BERLY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema integrado de transporte y la satisfacción de los usuarios, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RONALD BERLY SAENZ GUEVARA DNI: 42299577 ORCID: 0000-0001-5380-7762	Firmado electrónicamente por: ROSAENZG el 31-07- 2023 11:36:14

Código documento Trilce: TRI - 0631074

Índice de contenidos	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Sistema integrado de transporte</i>	17
<b>Tabla 2</b> <i>Satisfacción de los usuarios</i>	18
<b>Tabla 3</b> <i>Percepción del usuario</i>	19
<b>Tabla 4</b> <i>Comportamiento del usuario</i>	20
<b>Tabla 5</b> <i>Gestión de la información</i>	21
<b>Tabla 6</b> <i>Prueba de normalidad</i>	22
<b>Tabla 7</b> <i>Relación entre sistema integrado de transporte y la satisfacción de los usuarios</i>	23
<b>Tabla 8</b> <i>Relación entre sistema integrado de transporte y la percepción del usuario</i>	23
<b>Tabla 9</b> <i>Relación entre sistema integrado de transporte y el comportamiento del usuario</i>	24
<b>Tabla 10</b> <i>Relación entre sistema integrado de transporte y la gestión de la información</i>	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> <i>Descripción del nivel Sistema integrado de transporte</i>	17
<b>Figura 2</b> <i>Descripción del nivel satisfacción de los usuarios</i>	18
<b>Figura 3</b> <i>Descripción del nivel percepción del usuario</i>	19
<b>Figura 4</b> <i>Descripción del nivel comportamiento del usuario</i>	20
<b>Figura 5</b> <i>Descripción del nivel gestión de la información</i>	21



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la satisfacción de los usuarios, Lima 2023, en tal sentido la investigación que se desarrolló fue de enfoque cuantitativo y de tipo básica, de diseño no experimental, transversal - correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la población a la que fue aplicado lo conformaron 382 usuarios del corredor azul, se usó la escala Likert en los cuestionarios realizados. Los datos se recopilaron mediante encuestas, se utilizó el software SPSS versión 29. El instrumento se validó por medio del juicio de tres expertos. La confiabilidad fue determinada mediante Alpha de Cronbach. Los resultados fueron obtenidos y evidenciados mediante el estadístico Rho Spearman de ,616 con lo cual se contrasta con la hipótesis de esta investigación, determinándose que existe correlación significativa entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Operación, estándares de calidad, percepción, comportamiento, gestión de la información.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective to determine the relationship between the integrated blue corridor transport system and the satisfaction of the users, Lima 2023, in this sense the investigation that was developed was of a quantitative approach and of a basic type, of a non-experimental design, cross-correlational, the instrument used was the questionnaire, the population to which it was applied was made up of 382 users of the blue corridor, the Likert scale was used in the questionnaires carried out. The data was collected through surveys, the SPSS version 29 software was used. The instrument was validated through the judgment of three experts. Reliability was determined using Cronbach's Alpha. The results were obtained and evidenced by the Rho Spearman statistic of .616, which is contrasted with the hypothesis of this investigation, determining that there is a significant evaluation between the integrated blue corridor transport system and user satisfaction.

Keywords: Operation, quality standards, perception, behavior, information management.

## I. INTRODUCCIÓN

En cualquier parte del mundo, implementar un sistema de transporte integrado, eficiente y ordenado es una necesidad primordial y más aún una meta que lograr, pese a ello, son pocos los países que lograron ese tan deseado cometido. La realidad nos muestra que especialmente en los países emergentes, el transporte urbano de personas es el más caótico y donde se necesita una reforma urgente. Por ende, es necesario contar con un transporte que brinde servicio de calidad, que esté a disposición de los habitantes de un determinado territorio, así como, aplicar lineamientos y directrices que apunten a resolver dicha problemática.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo y Ministerio de Desarrollo Regional (2021), en Brasil el principal servicio de transporte público es el autobús. Se calcula que las personas que usan los servicios diariamente superan los 40 millones y están presentes en 2.901 municipios en este país, que se traduce en un porcentaje superior al 50% de la población. Para poder entender la importancia de este tipo de servicio, es indispensable mencionar que, en ciudades con más de 60.000 habitantes, el 86% de todos los viajes realizados se hicieron en bus.

La Ley 12.587, Política Nacional de Movilidad Urbana – Brasil (2012) asigna a las municipalidades la labor de planeamiento y ejecución de las políticas con respecto a la movilidad en la ciudad ya establecida como directriz, siendo un instrumento fundamental para el crecimiento sostenible de las ciudades de dicho país.

Al respecto, las Naciones Unidas (2020) indicaron que el transporte público es un eje fundamental, sobre todo para lugares donde las personas pobres de las zonas urbanas y los grupos más vulnerables son quienes necesitan este tipo de transporte para desplazarse a su trabajo. Al no invertir, se corre el grave peligro de retroceder en el proceso de transición necesaria hacia un transporte sostenible y accesible para todos, desembocando graves daños económicos.

En Lima, el sistema integrado de transporte [SIT], está compuesto por el metropolitano, corredores de interconexión y rutas de aproximación. Además, Protransporte, fue el encargado de gestionarlos, luego pasó a la administración de la Autoridad de Transporte Urbano [ATU], prevaleciendo los problemas principales, como la proliferación de vehículos al margen de la ley los cuales generan caos, teniendo como consecuencia el maltrato a los usuarios, adicionando que no tienen los seguros necesarios ante cualquier accidente suscitado en la vía, es así, que son un peligro latente al estar en circulación, generando contaminación en nuestro ambiente por el uso de productos y combustibles que emiten gases.

Ante esta realidad problemática, podemos decir que en gran medida se debe a la ausencia y falta de una adecuada planificación y diseño urbano por parte de los gobiernos de turno, por otro lado, encontramos leyes que no se aplican, falta de regulación, informalidad e incumplimiento de contratos. Por ello, es necesario la creación de sistemas integrados de transporte, pero con regulaciones claras y debidamente supervisadas, contribuyendo en la mejora del transporte y control de este.

De lo abordado anteriormente, se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la satisfacción de los usuarios?, los problemas específicos fueron los siguientes, ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la percepción del usuario?, ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte corredor azul y comportamiento del usuario?, ¿Qué relación existe entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la gestión de la información?

La justificación teórica de esta investigación recopiló información variada sobre las diversas teorías relacionadas con el SIT, para beneficio de futuras investigaciones y que sirvieron como antecedentes, para la mejora del transporte masivo al brindar un servicio que genere satisfacción en los usuarios.

Para la justificación metodológica del presente trabajo, se usó instrumentos elaborados rigurosamente y validados por tres expertos, demostrando alta confiabilidad, que servirán para futuras investigaciones.

La justificación práctica de esta investigación presentó la implementación del SIT en nuestra metrópoli capitalina, que persigue mejorar la calidad de vida de los usuarios; asimismo, nos resalta la importancia de un transporte masivo de calidad, de alto interés para la población, se justifica en normas y teorías que describieron cada una de las variables de estudio, además que ayudó a fundamentar la parte conceptual de la investigación.

En esta investigación se formuló como objetivo general, determinar la relación entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la satisfacción de los usuarios, los objetivos específicos son los siguientes, determinar la relación entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la percepción del usuario, determinar la relación entre el sistema integrado de transporte corredor azul y el comportamiento del usuario, determinar la relación entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la gestión de la información.

Asimismo, se formuló la hipótesis general, existe una relación significativa entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la satisfacción de los usuarios, las hipótesis específicas son las siguientes, existe relación significativa entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la percepción del usuario, existe relación significativa entre el sistema integrado de transporte corredor azul y el comportamiento del usuario, existe relación significativa entre el sistema integrado de transporte corredor azul y la gestión de la información.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo referente a los trabajos revisados previamente en el contexto internacional sobre ambas variables se tiene a Acero (2021) quien concluyó que, la administración en el desarrollo del SIT de personas en Bogotá ha evidenciado un aumento, aunque menor, especialmente en la incorporación de autobuses dentro del Sistema Urbano, actualización de flota y aumento de la capacidad, reduciendo el BUS 19 e incorporando BUS 50 y BUS 80 a pesar de la disminución de la demanda generada por la pandemia, el sistema continuó con el objetivo de cubrir gradualmente una cobertura completa y sostenible para toda la ciudad.

Por su lado Castro (2021) concluyó que, a pesar que en sus inicios se presentaron inconvenientes en la implementación de las operaciones del SIT, se evidencian mejoras considerables en beneficio de los usuarios y en la medida que las empresas de transporte brinden las condiciones necesarias para quienes hacen uso de los diversos servicios, permitirá mayor satisfacción de la población.

A su vez Niño (2022) concluyó que, el sistema intermodal de transporte permite integrar la troncal en este caso Transmilenio con el bus propuesto, lo que significaría una interconexión más eficaz con Bogotá. Este modelo de sistemas conexos como el tranvía, en el futuro podrían significar una mejora sustantiva en la movilidad urbana, al transitar continuamente y de manera organizada entre las localidades de San Mateo y Ciudad Verde conectada con la troncal. Es necesario destacar lo valioso y fundamental de contar con sistemas de movilidad masivos que se movilicen con energías amigables con el ambiente.

Por su parte Tiboche (2019) analizó a los pobladores que usan y viven en las zonas periféricas de Bogotá y que por su ubicación no son beneficiados con el SIT y se ven obligados a usar otro tipo de transporte como el informal, constituidos por taxis, vehículos de uso particular, viejos y nuevos, motos, bicimotos y nuevas plataformas de movilidad, pagando sumas superiores al estándar. Este tipo de situación genera un conflicto entre el transporte y el

servicio troncal del SIT y viceversa. Además, el funcionamiento de este sistema zonal está retrasado en su ejecución, ello se traduce en afectación de los lugares alejados, generando retraso en el desarrollo.

Por último, Cabrera y Prieto (2022) concluyeron que, cuando una organización está ofreciendo un servicio público, como el transporte, que incide directamente en la vida de la población, su provisión plena y efectiva se convierte en un punto clave para garantizar en la sociedad satisfacción.

En referencia al contexto nacional sobre ambas variables se tiene a Gutiérrez (2020) quien concluyó que, en la puesta en marcha del SIT todavía se pueden realizar mejoras, haciendo las correcciones en los puntos más críticos en materia contractual con todos los concesionarios, porque son estos los protagonistas de este sistema, ya que si se tiene déficit, el mantenimiento preventivo y correctivo no podrá realizarse, tampoco se realizará nuevas adquisiciones de unidades para poder atender la creciente demanda del servicio por parte de la población en la ciudad.

Así mismo, Alvarado et al. (2021) concluyeron que, actualmente la realidad y situación del SIT de personas de Lima Metropolitana demuestra por doquier fallas y vacíos, que distan mucho del deseado SIT que se quiere implementar, esto impide el crecimiento de la metrópoli y la satisfacción de las necesidades de sus ciudadanos. En la actualidad el sistema de transporte, al no estar interconectado, disminuye la calidad de servicio, incrementando la informalidad, generando ineficiencia y falta de productividad, lo que se traduce en un altísimo costo para el usuario del servicio.

Por su parte Guerra (2020) concluyó que, en Arequipa, prevalece todavía la idea de que la movilidad urbana está asociada a la existencia de grandes vías y el aumento de vehículos. La puesta en marcha, su viabilidad e implementación del SIT es aún utópico. La ciudadanía y los actores principales no visualizan con claridad los resultados tangibles de dicho sistema, ya que en esta ciudad la parte cultural es un factor muy importante para llegar al objetivo de una urbe sostenible. El liderazgo por parte de las

instituciones aún no es algo real, si a eso le agregamos que este rol por parte del Burgomaestre capitalino está ausente y que falta generar espacios de participación, también se evidencia desorganización y desconfianza. Se evidencia ausencia en las funciones de dirección, regulación y ejecución. La municipalidad provincial aún compite en muchas atribuciones con las municipalidades distritales.

Romero et al. (2019) concluyeron que, el transporte de personas en Lima y Callao no cumple con ninguno de los estándares o características para ser considerado “sostenible”. La falta de planificación integral en la metrópoli, demuestra que no existe liderazgo en la administración en el sistema urbano, la falta de ejercicio de la autoridad y la precariedad de los agentes económicos involucrados nos han conducido a una situación al borde del colapso cuyos efectos se evidencia en la disminución de la calidad de vida a mediano y largo plazo.

Por su parte Ochoa (2019) concluyó que, la puesta en marcha de los corredores del SIT en la ciudad metropolitana de Lima ha sido implementado de manera deficiente, porque no ha cumplido con sus labores de mejora en el ordenamiento en las vías, tampoco con los estándares de un servicio de calidad, todo ello no se ha realizado en forma planificada. El SIT, viene realizándose de manera totalmente deficiente, ya que las autoridades directamente implicadas en materia de transporte no consiguen ordenar el caótico tránsito en la metrópoli limeña.

En cuanto a las bases teóricas tenemos la V1 sistema integrado de transporte donde el Gobierno de México (2018) definió como una agrupación ordenada con todos y cada uno de actores vinculados al transporte de personas que hay una ciudad, totalmente estructurado de tal forma que se presente al usuario confianza en el servicio, debido a la eficiencia, comodidad y seguridad, de tal manera que pueda desplazarse en la ciudad cumplimiento los más elevados estándares de calidad, con cobertura y acceso para todos.



Por su parte Avellaneda (2007) sostuvo que la implementación del SIT se encaminaría en la adopción de políticas progresivas en movilidad sustentable. Este concepto sobrepasa la idea que se centra solo en tránsito y limitada únicamente a vehículos motorizados. Esta implementación incluye la suma de todos los agentes involucrados.

Protransporte (2014) definió 3 dimensiones del SIT las cuales se consideraron en el presente estudio.

La primera es elementos del sistema, que llevan a cabo la operatividad del sistema, para poder proyectar, monitorear y poner en marcha la totalidad de los procesos, con el fin de dar un servicio eficiente. Son factores que complementan la planificación, seguimiento, gestión y control del corredor con sus prestaciones.

Lorenzon (2020) afirmó que, un sistema es un conjunto de componentes totalmente relacionados y que buscan una meta en común. Por lo tanto, está conformado por una variedad de elementos que permiten la operatividad del mismo.

Por su parte Gómez y Brito (2020) sostuvieron que, un sistema es un todo integrado por muchas partes, donde cada una de ellas suma al objetivo, pero que ninguna de manera aislada puede lograrlo. Para poder entender su funcionalidad, se debe analizar de forma conjunta.

Asimismo, Pérez et al. (2019) sostuvieron que, los sistemas están conformados por una variedad de instituciones independientes que se relacionan entre sí, para poder dar solución a un problema. Las relaciones que se desarrollan entre las instituciones ocurren por la similitud de sus objetivos.

Para Protransporte (2014), la segunda dimensión es operación, encargada de la planificación, ejecución, fiscalización y mejora de los servicios para trasladar a los usuarios por las rutas establecidas hacía su destino. Asimismo, para llevar a cabo todas estas actividades se necesita contar con un plan

operativo, personal idóneo, tecnología necesaria y la logística adecuada para evitar cualquier tipo de inconveniente al desarrollar las operaciones.

En relación a operación, los autores Chase y Jacobs (2019) definieron a operaciones como el lugar donde se diseñan, ejecutan y mejoran los sistemas creados, que luego proveen los servicios principales de una organización.

Para Zacarías (2021), las operaciones son la creación de bienes y servicios, donde las actividades que se realizan tienen valor agregado cuando se transforman en un sistema eficiente para el usuario.

Asimismo, Buzón (2019) afirmó que, al hablar de operaciones nos referimos a la actividad de producción que tiene lugar en las organizaciones, brindando servicios de calidad.

La tercera dimensión según Protransporte (2014) son estándares de calidad, donde el servicio brindado cumple con las expectativas de los usuarios. Siendo, un ingrediente fundamental para incrementar el número de demanda. No obstante, como se trata de un servicio público es necesario tener el apoyo de todos los agentes involucrados.

Respecto a la dimensión estándares de calidad, Isaza (2018) afirmó que, es un indicador que puede medirse y ser controlado, permitiendo evaluar el desarrollo de una organización por el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Continuando con la dimensión estándares de calidad Zhengyu y Huifang (2020) afirmaron que, la esquematización de los servicios, el análisis y control de calidad, representa un rol vital en el crecimiento de las organizaciones generando un impacto positivo en el usuario.

Para Tangi et al. (2021) el problema de la calidad de servicio en Italia, es la forma inadecuada en que se manejan los procesos dentro de las organizaciones, ocasionando que los estándares de calidad sean inferiores a lo esperado.

Por su parte Zouari y Abdelhedi (2021) afirmaron que, la calidad del servicio son los criterios determinantes para que los usuarios tomen decisiones adecuadas al momento de su elección.

Continuando con las bases teóricas, en la V2 satisfacción de los usuarios, se tiene a Villanueva et al. (2022) quienes afirmaron que, la satisfacción del usuario es primordial para las instituciones públicas, porque ayudan entre otros aspectos, a identificar cuáles son los puntos de mejora al momento de brindar un servicio.

Por su parte Ridwan & Pratikso (2021) afirmaron que, uno de los problemas principales que se suscitan en el transporte público de Indonesia son las estructuras defectuosas en algunos lugares, esto demuestra que las autoridades no se han involucrado directamente en satisfacer las necesidades de su población, lo cual genera una baja calidad en el servicio.

Armstrong y Kotler (2013) mencionaron tres dimensiones en la variable satisfacción del usuario, las cuales se consideraron en el presente estudio.

Los mismos autores indicaron que la primera dimensión fue percepción del usuario, que se explica como un proceso utilizado por los ciudadanos para elegir, ordenar y examinar la información recibida para formar una imagen panorámica de su entorno.

En ese sentido Mazmela (2020) afirmó que, la percepción de cada usuario determina que acepte o rechace la oferta de un servicio de transporte y que esto conlleva a tomar la decisión de usar o no lo ofrecido.

Por su parte Bedregal et al. (2019), sostuvieron que, la percepción del usuario es la aceptación o rechazo a determinado servicio brindado por la organización.

Para Villanueva et al. (2022), la percepción del usuario dependerá de la manera en que las organizaciones involucradas en el transporte cumplan con las expectativas del usuario.

En esa misma línea Armstrong y Kotler (2013) nos refieren que la segunda dimensión fue comportamiento del usuario: que es la forma cómo actúan las personas, quienes utilizan los servicios.

Así mismo, Rosser (2022) sostuvo que, el comportamiento de los usuarios ha tenido importantes cambios, por la forma en que las organizaciones les informan al momento de brindar un servicio.

Para Simon (2020), el comportamiento es el conjunto de elecciones conscientes e inconscientes que conllevan a acciones determinadas.

Por su parte Kinley y Ben-Hur (2019) sostuvieron que, la mayor parte de la población tiene comportamientos y actos rutinarios que no realizan de manera consciente y deliberada, por ejemplo, el tomar un autobús es un acto aprendido, sin embargo, esta será una experiencia positiva siempre y cuando, el usuario se sienta satisfecho con el servicio recibido.

Finalmente, Armstrong y Kotler (2013) afirmaron que la tercera dimensión fue gestión de la información, donde la comunicación debería comenzar y terminar con los usuarios: examinando sus necesidades para luego proporcionar los adecuados recursos que cumplan con sus expectativas.

En ese sentido Lalaleo et al. (2021) sostuvieron que, en los últimos años y especialmente con la COVID 19, las personas usan las plataformas tecnológicas de información de tal manera que pueden informarse de cualquier cosa en tiempo real, en cualquier parte del mundo y toman decisiones en base a ello. Por lo tanto, la forma en que gestionan la información las organizaciones será decisivo para llegar a los usuarios.

Por su parte Vargas et al. (2019) sostuvieron que, los sistemas de información son desarrollados y utilizados en organizaciones que buscan maximizar sus ganancias o las que son sin fines de lucro para mejorar sus servicios, ya que son instrumentos que ayudan en todo nivel. Se consideran herramientas indispensables para dar el soporte en todas las actividades que se desarrollan.

Finalmente, García (2020) afirmó que, los sistemas de información deben proporcionar todo lo requerido por el usuario, sin llegar a recabar abundante información repetitiva y debe ser precisa para ayudar a la persona en la toma de decisiones.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, ya que para las pruebas de hipótesis se hizo uso la estadística. Para Polania et al. (2020) cuando hablamos de una investigación cuantitativa nos referimos necesariamente al nivel estadístico, porque se realiza un análisis objetivo de la realidad, haciendo uso para ello de sondeos numéricos y analizando estadísticamente para poder llegar a tener pronósticos o patrones de comportamiento del problema o fenómeno en estudio.

La investigación fue de tipo básica, porque examina un suceso o fenómeno específico, ya que, de acuerdo a Arias et al. (2022) es una investigación donde se examinan los principios básicos y los motivos del suceso de un determinado evento, fenómeno o proceso en particular. Asimismo; nos da una visión profunda y sistemática de un problema ayudando a poder extraer explicaciones y conclusiones científicas y lógicas al respecto.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La investigación contó con un diseño no experimental porque no existió manipulación en las variables, ya que según Álvarez (2022) no se manipulan las variables por parte del investigador y transversal ya que en el proceso de medición la variable se mide solo una vez y con toda la información recolectada se hace un análisis; asimismo, se examinan los distintivos a nivel individual y grupal en un momento dado, sin analizar el desarrollo de esas unidades. Finalmente, fue correlacional ya que según Alan y Cortez (2018) establecen la relación entre las variables de estudio, de esta manera permite comprobar si la vinculación de las variables propuestas en la hipótesis es válida o errónea.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Sistema integrado de transporte [SIT]**

Definición conceptual, para Protransporte (2014) la implementación del SIT se llevaría a cabo con la progresiva integración de un enfoque sustentable centrado en las políticas urbanas. Este concepto traspasa la idea que se concentra en el tránsito y limitada a la circulación de vehículos motorizados, ya que engloba a todos los desplazamientos que realizan cada una de las personas de manera individual o grupal, usando el servicio por diversos motivos, ya sean estos de índole laboral, formativo, sanitario, social, cultural y de ocio o por cualquier otro motivo.

Definición operacional de la variable 1. Fue medida a través de la escala ordinal, con la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, los cuales constaron de 20 preguntas. Cuyas dimensiones fueron: elementos del sistema, operación y estándares de calidad.

Para la primera dimensión se tienen los siguientes indicadores: centro de control Junta de Operadores, centro de control SIT, vehículos, patios y talleres. Para la segunda dimensión se tuvo los siguientes indicadores: programación, control de operación, incidencias y contingencias, supervisión y fiscalización de la operación. Para la tercera dimensión se tuvo los siguientes indicadores: información, tiempo, accesibilidad, atención al usuario, seguridad e impacto ambiental. Ver anexo 01.

#### **Variable 2: Satisfacción en el usuario**

Definición conceptual, para ello Armstrong y Kotler (2013) definieron la satisfacción del usuario como la magnitud donde el desarrollo entendido, de un determinado producto o servicio es igual a las expectativas del usuario.

Definición operacional de la variable 2: Fue medida a través de la escala ordinal, con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, con 20 preguntas. Cuyas dimensiones fueron: percepción del usuario, comportamiento del usuario y gestión de la información.

Para la primera dimensión se tuvo los indicadores: rendimiento del servicio, expectativas del usuario y beneficios del servicio. Para la segunda dimensión se tuvo los indicadores: confianza, lealtad y toma de decisión. Para la tercera dimensión se tuvo los indicadores: medios de información, eficiencia y tecnología (Ver anexo 01).

La escala de medición que se usó en ambas variables es la ordinal de Likert, ya que para Ñaupás et al. (2018) es uno de los instrumentos o herramientas más usadas de medición por los investigadores, cuando quieren examinar las opiniones y acciones de las personas y para la medición de las características múltiples de los fenómenos que se dan en las sociedades, con la mayor objetividad posible.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

3.3.1. Población. Para Cárdenas (2018) es la totalidad de personas, instituciones, empresas, países, etc., que tienen en común y comparten algunas características y que son estas unidades en análisis las que darán respuesta a las preguntas plasmadas en esta investigación, para el presente estudio la población lo constituyeron 61284 usuarios diarios del corredor azul.

Criterios de inclusión, se consideró a todas las personas usuarias del corredor azul mayores de edad, ubicados en los paraderos iniciales y los ubicados en zonas comerciales y empresariales que son de mayor demanda.

Criterios de exclusión, no se consideró a usuarios menores de edad.

3.3.2. Muestra. Hernández y Mendoza (2018) afirmaron que, es una porción del total de la población que nos interesa, de quienes se recogerá la información necesaria, y tendrá que ser representativa de dicha población, para este estudio la muestra fue 382 usuarios del corredor azul.

3.3.3. Muestreo probabilístico, de acuerdo con Cabezas et al. (2018) incluye seleccionar las unidades de tal manera que tengan la misma probabilidad de ser escogidas, además tienen que ser representadas estadísticamente, de tal



manera que se aplicó la fórmula y se eligió la muestra de acuerdo a las características de la población en estudio. (Ver anexo 6).

3.3.4. Unidad de análisis, fueron los usuarios del corredor azul mayores de edad, para Ñaupás et al. (2018) son aquellas que cuentan con similitud en sus características y se ubican en un determinado territorio.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Baena (2017) señaló que la encuesta es aplicada a un grupo representativo del total de personas que se estudia.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, ya que para Romero (2021) consiste en plantear un conjunto ordenado de preguntas plasmadas de forma escrita, en una ficha, por lo tanto; a las variables e indicadores del proyecto. Su objetivo es recabar toda la data para constatar las hipótesis de la investigación. (Ver anexo 02).

Validez según Sánchez et al. (2018) es el nivel donde la técnica o el método sirve para comprobar con precisión lo que se mide. Se refiere entonces a que los resultados encontrados mediante la aplicación del instrumento demuestran medir lo que realmente se quiere encontrar. El instrumento se validó por tres expertos. (Ver anexo 03).

Confiabilidad, para Villasís et al. (2018) una investigación puede considerarse confiable cuando alcanza un alto grado, esto quiere decir cuando no hay ningún tipo de sesgo. La V1 mostró una confiabilidad de 0.763 y la V2 mostró una confiabilidad de 0.911. (Ver anexo 05).

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de datos se efectuó mediante el método de la encuesta, de forma presencial a 382 usuarios del corredor azul, quienes colaboraron de manera voluntaria, llenando de manera física y a través de formularios Google, el instrumento que se utilizó fue validado por tres especialistas, para

encontrar el tamaño de la muestra se hizo uso de una fórmula estadística. (Ver anexo 06).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para analizar los datos se aplicó el instrumento de medición a una muestra de 382 usuarios, se hizo análisis descriptivo e inferencial, se aplicó el estadístico Rho Spearman para contrastar las hipótesis. La data analizada fue presentada mediante tablas y figuras en el programa SPSS v. 29. Con los resultados obtenidos se realizó la discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Considerando el código de ética de investigación (Universidad César Vallejo, año 2022) emitido a través de la Resolución del Consejo Universitario (RCUN) N° 470- 2022, se respetó los derechos de autor, se protegió los datos personales, la información recogida tuvo carácter de confidencialidad, no se manipularon los datos, se respetó la autoría, utilizando la citación APA.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

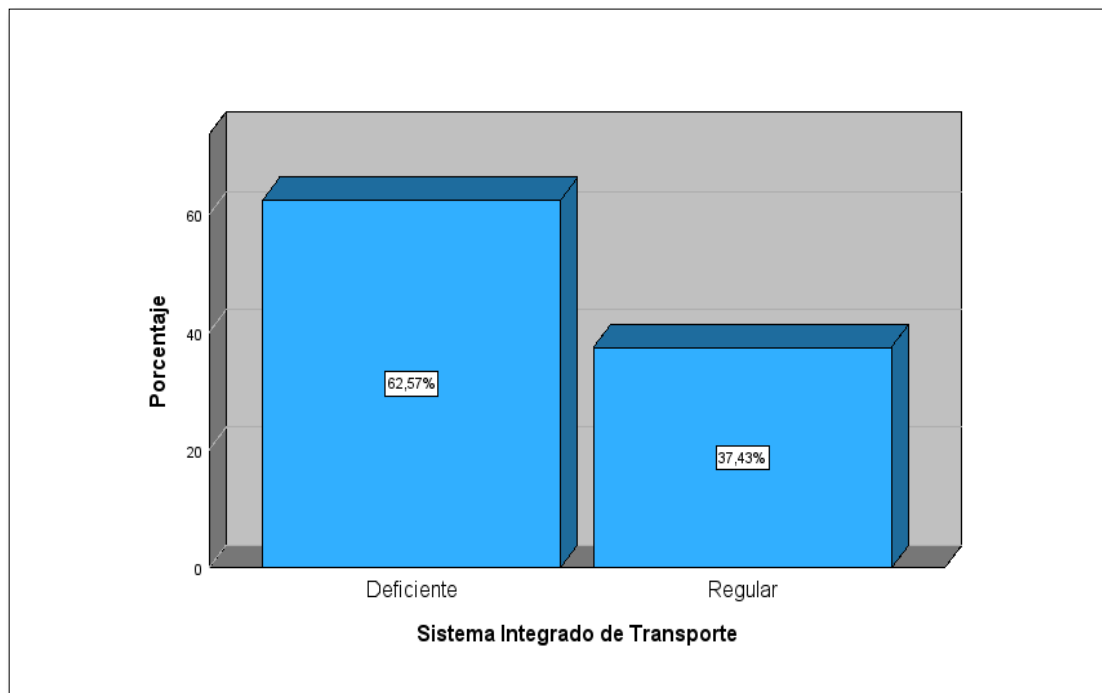
**Tabla 1**

*Sistema integrado de transporte*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Deficiente	239	62,6
Regular	143	37,4
Total	382	100

**Figura 1**

*Descripción del nivel sistema integrado de transporte*



El 62.57% de los usuarios (239) indicó que el sistema integrado de transporte (corredor azul) brinda un servicio deficiente ya que los tiempos de espera son prolongados y el 37.43 % que brinda un servicio regular.

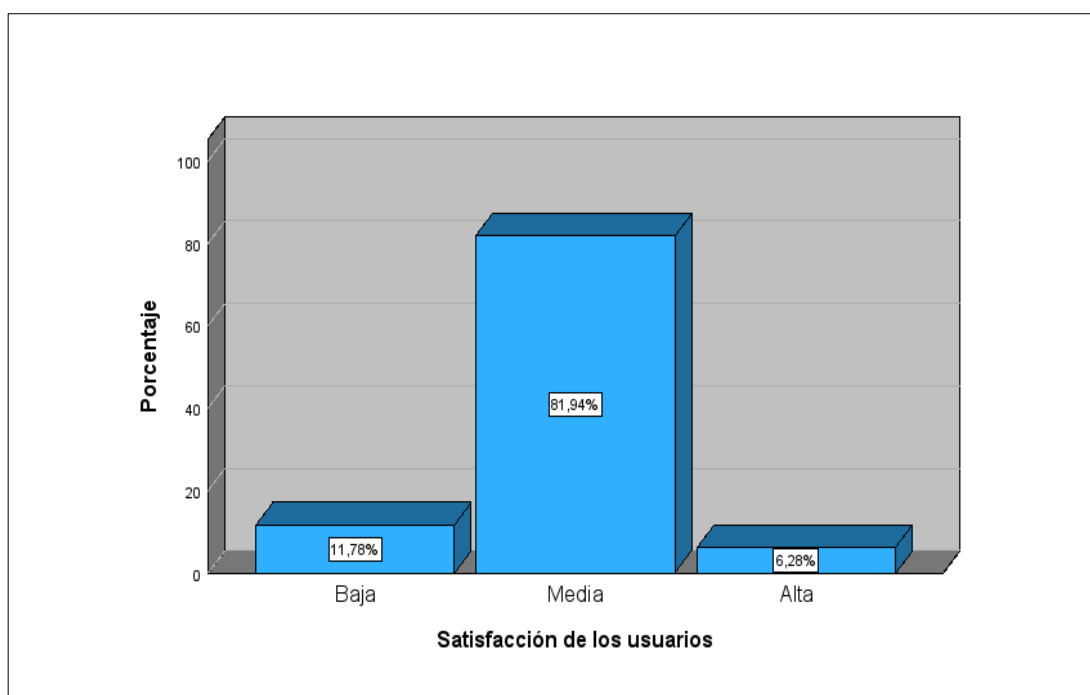
**Tabla 2**

*Satisfacción de los usuarios*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Baja	45	11,8
Media	313	81,9
Alta	24	6,3
Total	382	100

**Figura 2**

*Descripción del nivel satisfacción de los usuarios*



El 11.78% de los usuarios indicó que la satisfacción recibida por el servicio que brinda el sistema integrado de transporte (corredor azul) es baja, porque no se tiene la cantidad de buses suficientes para cubrir la alta demanda, para el 81.94% en media y para el 6.28% es alta.

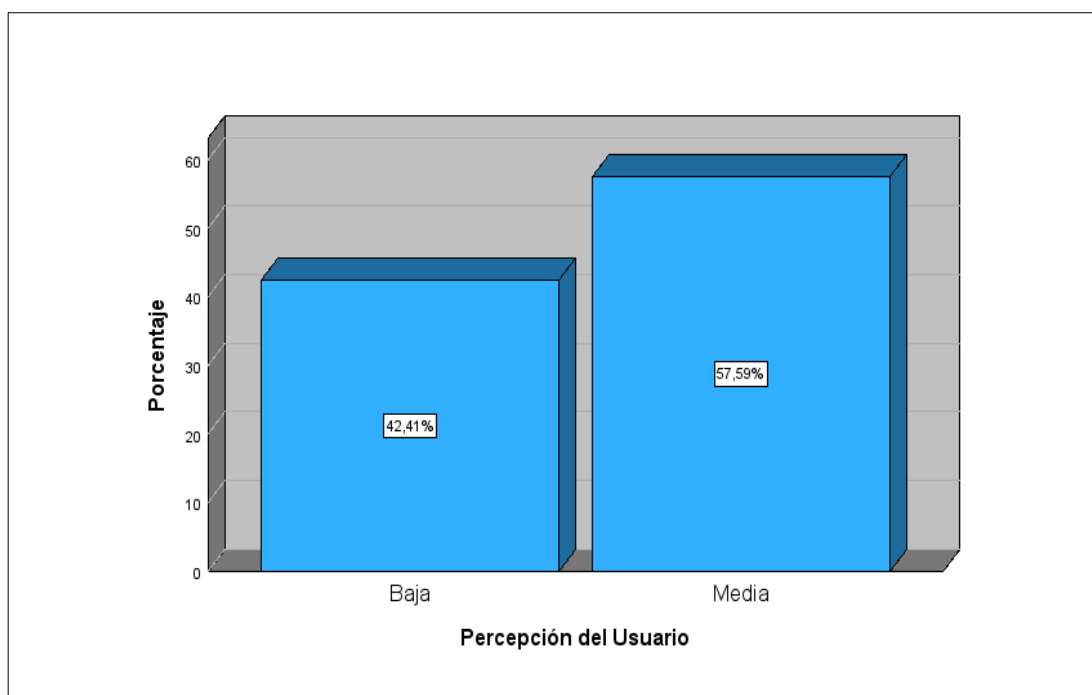
**Tabla 3**

*Percepción del usuario*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Baja	162	42,4
Media	220	57,6
Total	382	100

**Figura 3**

*Descripción del nivel percepción del usuario*



El 42.41% de los usuarios percibe que el servicio brindado por el sistema integrado de transporte (corredor azul) es deficiente, ya que la atención recibida por parte conductores es inadecuada, mientras que el 57.59% afirmó que es regular.

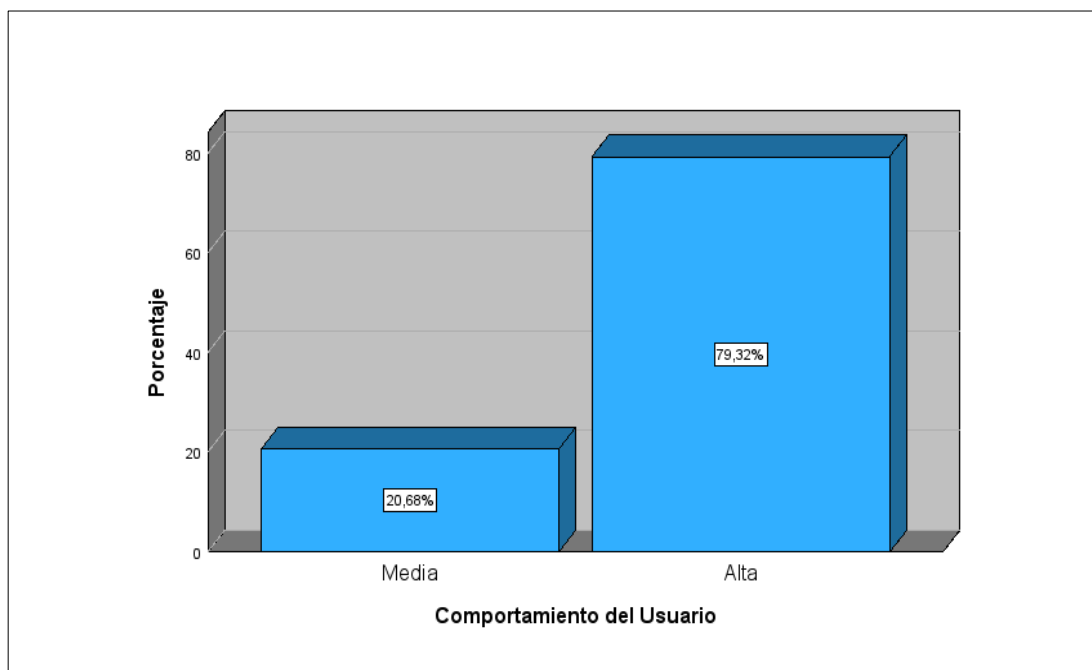
**Tabla 4**

*Comportamiento del usuario*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Media	79	20,7
Alta	303	79,3
Total	382	100

**Figura 4**

*Descripción del nivel comportamiento del usuario*



El 20.68% mostró confianza en los servicios prestados por el sistema integrado de transporte (corredor azul) en un nivel moderado, al querer utilizar este tipo transporte y el 79.32% en nivel alto. Es decir, a mejor servicio brindado, el usuario muestra mayor confianza.

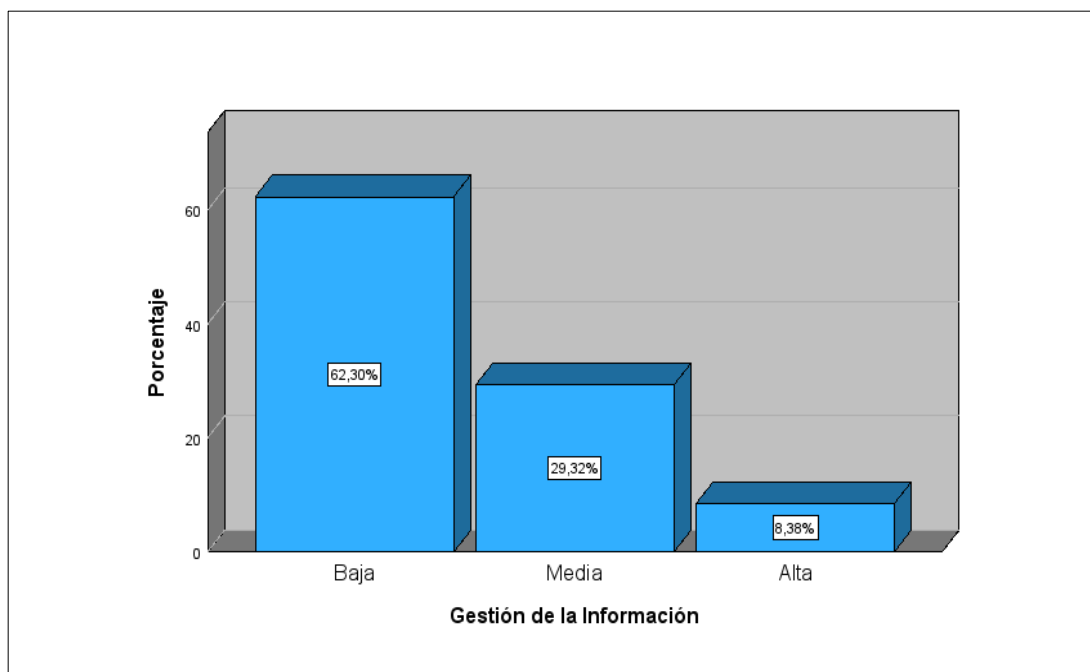
**Tabla 5**

*Gestión de la información*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Baja	238	62,3
Media	112	29,3
Alta	32	8,4
Total	382	100

**Figura 5**

*Descripción del nivel gestión de la información*



El 62.30% de los usuarios afirmó que la gestión de la información en el sistema integrado de transporte (corredor azul) es baja, ya que no se brinda de manera oportuna, el 29.30% en nivel medio y el 8.38 en nivel alto.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: La totalidad de datos se acercan a una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La totalidad de datos no se acercan a una distribución normal.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Sistema integrado de transporte	0,121	382	<,001
V2. Satisfacción de los usuarios	0,157	382	<,001

El *p* valor de la variable sistema integrado de transporte fue ,001 y satisfacción de los usuarios fue ,001 menor que  $\alpha = 0.05$ , de esta forma no se rechaza la hipótesis alterna, en consecuencia, es una distribución no Normal y se usó Rho de Spearman.

### Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: El sistema integrado de transporte no se relaciona con la satisfacción de los usuarios.

H<sub>a</sub>: El sistema integrado de transporte se relaciona con la satisfacción de los usuarios.



**Tabla 7**

*Relación entre sistema integrado de transporte y la satisfacción de los usuarios*

<b>Correlaciones</b>			
			V2. Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	V1. Sistema integrado de transporte	Coeficiente de correlación	,616**
		Sig. (bilateral)	<,001

Se demostró la correlación entre las dos variables, encontrándose el resultado  $p = ,616$ , con una significancia de  $,001$ , de esta manera la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta, demostrándose que, si se mejora el servicio del corredor azul, este impactará positivamente en los usuarios o viceversa.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

**H<sub>0</sub>:** El sistema integrado de transporte no se relaciona con la percepción del usuario.

**H<sub>a</sub>:** El sistema integrado de transporte se relaciona con la percepción del usuario.

**Tabla 8**

*Relación entre sistema integrado de transporte y la percepción del usuario*

<b>Correlaciones</b>			
			Percepción del usuario
Rho de Spearman	Sistema integrado de transporte	Coeficiente de correlación	,591**
		Sig. (bilateral)	<,001

Se demostró la correlación entre el sistema integrado de transporte (corredor azul) y la percepción del usuario, encontrándose el resultado  $p = ,591$ , con una

significancia de ,001, de esta manera la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta. Es decir, que, al mejorar el servicio, la percepción del usuario será positiva.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

**H<sub>0</sub>:** El sistema integrado de transporte no se relaciona con el comportamiento del usuario.

**H<sub>a</sub>:** El sistema integrado de transporte se relaciona con el comportamiento del usuario.

### **Tabla 9**

*Relación entre sistema integrado de transporte y el comportamiento del usuario*

<b>Correlaciones</b>			Comportamiento del usuario
Rho de Spearman	Sistema integrado de transporte	Coeficiente de correlación	,382**
		Sig. (bilateral)	<,001

Se demostró la correlación entre sistema integrado de transporte (corredor azul) y el comportamiento del usuario, encontrándose el resultado  $p= ,382$ , con una significancia de ,001, de esta manera la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta. Al mejorar el sistema de transporte se genera mayor confianza en el usuario.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>:** El sistema integrado de transporte no se relaciona con la gestión de la información.

**H<sub>a</sub>:** El sistema integrado de transporte se relaciona con la gestión de la información.

**Tabla 10***Relación entre sistema integrado de transporte y la gestión de la información*

		Correlaciones	
		Gestión de la información	
Rho de Spearman	Sistema integrado de transporte	Coeficiente de correlación	,603**
		Sig. (bilateral)	<,001

Se demostró la correlación entre sistema integrado de transporte (corredor azul) y la gestión de la información, encontrándose el resultado  $p = ,603$ , con una significancia de  $,001$ , de esta manera la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta. Al brindarse de manera oportuna la información por parte del sistema de transporte, el usuario estará más satisfecho.

## V. DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general se obtuvo el resultado del estadístico Rho de Spearman de ,616 y una significancia de ,001 demostrando tener una correlación moderada y significativa entre las variables sistema integrado de transporte corredor azul y la satisfacción de los usuarios, es decir que el sistema integrado de transporte actual no satisface totalmente a los usuarios, además se encontró que efectivamente el contar con un SIT en una metrópoli como Lima, que realice mejoras constantemente y con sus autoridades que trabajan de manera conjunta y coordinada en beneficio de la población genera satisfacción en los usuarios.

En ese sentido Gutiérrez (2020), manifestó que en la puesta en marcha del SIT se deben realizar mejoras y correcciones en todos los puntos críticos y para ello todos los agentes y protagonistas deben estar involucrados, ya que si se realizan incide positivamente en los usuarios, pero si se suspende tendrá un efecto contrario, por ello deben realizarse las mejoras para no generar insatisfacción en la población, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, ya que la mayor parte de los ciudadanos tiene un descontento generalizado, que se evidencia por el hecho de no continuarse con la mejora e implementación de los corredores, así mismo, los puntos críticos continúan vigentes, además, en los agentes involucrados y protagónicos aún no se evidencia un trabajo conjunto.

De la misma forma, coincide con Alvarado et al. (2021), quienes afirmaron que la situación actual del SIT en Lima tiene fallas y vacíos por todos los lados y que está muy alejado del SIT prometido a la población, todas estas falencias en el sistema ocasionan una disminución en la calidad en el servicio ofertado a los usuarios, generando el incremento constante de la informalidad, lo que conlleva al aumento de la insatisfacción en el servicio, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, ya que actualmente en la ciudad de Lima lo que se observa es un retroceso en la implementación del SIT, ya que de los cinco corredores que se tuvo en sus inicios, solo quedan tres, disminuyendo de esta forma la oferta de buses y rutas a la población capitalina, es así que se evidencia por doquier el alarmante crecimiento del transporte informal, que

carece de los requerimientos mínimos para dar un servicio seguro y de calidad a los usuarios.

De la misma forma coincide con Guerra (2020), quien afirmó que todavía subsiste la idea en la población que la puesta en marcha de un SIT implica contar con más vehículos en circulación por la ciudad y que su implementación es aún utópica, también, por su parte las autoridades no logran entender los beneficios tangibles del SIT, por lo tanto, la población no puede beneficiarse de la implementación del sistema y todo ello se traduce en insatisfacción en los usuarios, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, en que hay una parte de la población que no ha entendido por completo en qué consiste y cómo funciona un SIT y por ello hay cierto escepticismo en su viabilidad, sumado a ello se tiene el hecho de que las autoridades de turno y las partes involucradas en fortalecer este tipo de transporte, no trabajan de mutuo acuerdo para el logro de estos objetivos en beneficio de los usuarios.

Asimismo, López et al. (2019) llegaron a la conclusión que el transporte masivo no cumple con ninguno de los estándares ni características de un sistema sostenible. La ausencia de planificación integral en la metrópoli, la falta de liderazgo en la administración, la inexistencia del ejercicio de la autoridad y la precariedad de los agentes involucrados en el transporte, ha conducido a la ciudad al borde del colapso. Las consecuencias de estas deficiencias se evidencian en la disminución en la calidad de vida de las personas, lo cual genera insatisfacción en los usuarios, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, ya que el transporte en la actualidad se encuentra en su punto más crítico y a borde del colapso, predomina por doquier la informalidad, la fiscalización solo se da en algunos puntos y es insuficiente y esto aumenta la precariedad en un servicio tan elemental para la población, la informalidad ha llegado a proliferar de tal manera que sobrepasó en control de la autoridad competente, sumado a ello se evidencia el poco liderazgo por parte de las autoridades involucradas, además de la ausencia en la planificación urbana, todos estos elementos impiden el desarrollo, no permitiendo que se pueda avanzar y concretar en anhelado SIT.

En la misma línea, Ochoa (2019) afirmó, que la puesta en marcha de los corredores del SIT en la ciudad metropolitana de Lima se ha ido implementando de manera deficiente, porque no ha cumplido con el ordenamiento en las vías, tampoco se ha concretado el cumplimiento de los estándares de un servicio de calidad y la labor de una mejora en la calidad de vida de las personas, evidenciándose en todo ello falta de planificación. El ordenamiento en las vías en los actuales corredores del SIT, se está realizando de manera ineficiente, ya que las autoridades directamente implicadas en materia de transporte no consiguen el ordenamiento del caótico tránsito en la metrópoli limeña, lo cual genera total insatisfacción y rechazo por parte de la población, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, respecto al ordenamiento de las vías en la ciudad capital, se evidencia el segregamiento solo en algunos puntos, cuando debería estar en todas las rutas a lo largo de la totalidad de su recorrido como carril exclusivo, la realidad evidencia que en horas de alto tránsito los pocos puntos segregados tienen que aperturarse para el uso de todo tipo de transporte, lo que se traduce en tiempos de viaje más largos, lo que conlleva al aumento de tiempos de espera en los paraderos para los usuarios, así mismo, no se cuenta en todos los puntos críticos con personal policial de tránsito para el apoyo en vía, traduciéndose todo ello en malestar, estrés e insatisfacción en los usuarios por el servicio brindado.

Asimismo, para Niño (2022) el sistema intermodal de transporte permite integrar la troncal con el bus propuesto, lo que significaría una interconexión más eficaz con Bogotá. La puesta en marcha de este tipo de sistemas podría significar una mejora sustantiva en la movilidad urbana, destacando lo valioso y fundamental de contar con sistemas de movilidad masivos que se movilicen con energías amigables con el ambiente, lo cual se traduciría en satisfacción para los usuarios, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, se evidencia un claro ejemplo que se puede replicar y llegar a este tipo de transporte como el de esta ciudad, donde la implementación del SIT si ha sido positiva para la población, ya que al ser buses de alta capacidad pueden transportar a un mayor número de personas y al ser integrado puede llegar a más lugares beneficiando a más usuarios del servicio, y esta no es la única

ciudad que puso en marcha este tipo de transporte, otras ciudades la antecedieron, como Curitiba, con resultados totalmente positivos, pero para ello, todos los actores con sus respectivas áreas tienen que trabajar de manera coordinada y conjunta.

Finalmente, se tuvo a Villanueva et al. (2022) quienes afirmaron que conocer el descontento e identificar la insatisfacción de los usuarios, sirve para tomar medidas que ayude a darles mejores servicios, asimismo, Ridwan & Pratikso (2021) quienes afirmaron que el descuido de las autoridades, al brindar servicios de transporte deficientes y de baja calidad generan en la población insatisfacción por doquier.

En lo referente a la hipótesis específica 1 se obtuvo el resultado estadístico de ,591 y una significancia de ,001 demostrando tener una correlación moderada y significativa entre sistema integrado de transporte y la percepción del usuario, es decir, los usuarios consideran que contar con un SIT es muy importante, porque conocer cómo percibe el usuario la prestación del servicio permite realizar las mejoras necesarias en beneficio del ciudadano.

Asimismo, Guerra (2020) afirmó que la ciudadanía y los actores principales no visualizan resultados tangibles, ya que la percepción de la población respecto del SIT está asociado a grandes vías y la circulación de más vehículos, cuando en la realidad, al ser buses de mayor capacidad son menos los buses circulando y más la capacidad de usuarios que son transportados en ellos, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, se evidencia un rechazo al actual sistema, ya que las autoridades y actores involucrados no están comprometidos en promover la puesta en marcha e implementación de un transporte masivo y de mejor calidad para la población.

En la misma línea, Niño (2022) destacó el hecho de lo valioso y fundamental que significa el contar con sistemas masivos de movilidad y más aún que usen energías que protejan el medio ambiente, el contar con este tipo de transporte interconectado, es percibido por los pobladores de las localidades por donde está implementado el sistema de manera positiva, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, en donde la población usuaria del servicio tiene una

percepción positiva del SIT, porque todos los agentes involucrados trabajan para brindar un mejor servicio a la población y de manera articulada, demostrando que sí se puede poner en marcha un sistema de esa naturaleza, evidenciándonos que podemos replicarlo en nuestra querida metrópoli Limeña.

Finalmente, en la presente investigación también se tiene a Mazmela (2020) quien afirmó que la percepción del usuario determina que se acepte o rechace un servicio ofertado, del mismo modo Villanueva et al. (2022) afirmaron que, si las expectativas de un usuario son satisfechas, se fidelizará el consumo del servicio brindado.

En lo referente a la hipótesis específica 2 se obtuvo el resultado estadístico de ,382 y una significancia de ,001 demostrando tener una correlación moderada y significativa entre el sistema integrado de transporte y comportamiento del usuario. Es decir, que se encontró que el comportamiento del usuario es un claro indicador que nos muestra el nivel en que se encuentra el servicio que se ofrece, ya que si le brinda un buen servicio lo usarán, recomendarán y apoyarán, pero si el servicio ofertado no satisface sus expectativas sucederá lo contrario.

Por su parte Tiboche (2019) hizo un análisis de los pobladores que no eran beneficiados por el SIT, ya que los lugares donde residían se ubicaban en las zonas periféricas y alejadas de la ciudad de Bogotá, como consecuencia de esta realidad, la población de estas localidades se veía obligada a usar el servicio del transporte informal, el cual se traducía principalmente en mayores costos en el transporte de usuarios, impactando directamente en su economía, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, ya que nuestra ciudad capital no es ajena a esa realidad, porque en las actuales zonas periféricas y alejadas de la capital donde no llega el SIT, lo que predomina es la informalidad (que es nuestro país y de manera informal se le conoce como colectivos, transporte pirata, etc.), pero el problema aumenta cuando en las zonas donde está implementándose el SIT también hay informalidad y este último, realiza competencia desleal al servicio formal, llegando a superarlo, ya cuenta con respaldo de una parte de la población que



usa ese servicio, obviamente a costa de su economía, integridad y seguridad, por los vacíos existentes en el servicio ofertado por el SIT actual (encontrándose entre ellos uno de los más destacados, la demora en los tiempos de viaje y la larga espera en los paraderos).

Finalmente, en la presente investigación, también se tuvo coincidencia con Rosser (2022), quien afirmó que la forma de comportarse de los usuarios cambia constantemente y es más exigente que antes, debido a que la población tiene más acceso a la tecnología que en el pasado, por lo tanto; el usuario ahora es más impaciente, sensible y más informado, del mismo modo Simon (2020) afirmó que en el comportamiento están involucradas las elecciones que luego llevan a acciones y tratándose de un servicio como el que brinda el SIT, el comportamiento de los usuarios capitalinos estará relacionado con la calidad de servicio que reciben de manera positiva o negativa.

En referencia a la hipótesis específica 3 se obtuvo el resultado estadístico de ,603 y una significancia de ,001 demostrando tener una correlación moderada y significativa entre el sistema integrado de transporte y gestión de la información, es decir, que la gestión de la información es de suma importancia e indispensable en nuestra sociedad actual, donde en cuestión de segundos cada persona puede enterarse de lo que pasa a su alrededor y en todo el mundo, es por ello que todos los actores involucrados en el SIT deben aprovechar estos medios para trabajar y coordinar uniendo esfuerzos en favor del usuario, comunicando y demostrando que todos trabajan persiguiendo un mismo objetivo para beneficio de la población, de esta manera el usuario puede recibir la información de manera clara y rápida que luego puede comprobarse con los hechos, para que pueda generar confianza y respaldo por la población y que no solo queda en anuncios y promesas.

Por su parte Lalaleo et al. (2021), quienes afirmaron que en estos últimos tiempos y de una manera más especial con la llegada de la COVID 19, las personas en todos los lugares del mundo sin importar su raza, ni su nivel económico poseen un dispositivo electrónico y en esta época más que en cualquier otra, las plataformas tecnológicas proliferan por doquier, por ende;

la forma en que se gestione la información que se posee y se brinda al ciudadano por parte de las organizaciones, será decisivo para poder llegar a ellas de manera oportuna y tener el apoyo de la población o su rechazo ante cualquier propuesta que se realice, coincidiendo en ese sentido con el presente estudio, se tiene el caso puntual de las fiscalizaciones por parte de la autoridad rectora del transporte en Lima, cuando estas se realizan en un determinado punto de la vía del corredor contra el transporte informal (colectivo), inmediatamente se informan estos últimos de dichos operativos y hacen desvíos por otros lugares evadiendo de esta forma los operativos, un claro ejemplo de la rapidez con la que se maneja la información en esos círculos, ahora bien, si nuestras autoridades hicieran uso de todos los medios de información existentes para poder comunicar e informar a los usuarios de los beneficios y ventajas del SIT y además trabajando para brindarles un mejor servicio, ofreciendo al ciudadano calidad en su sistema, recibirá mayor aceptación por parte de los usuarios.

Coincidiendo en ese sentido con Vargas et al. (2019) quienes afirmaron que los sistemas de información son utilizados por todo tipo de organizaciones y empresas y que son indispensables en el momento de tomar las decisiones en cualquier nivel, del mismo modo García (2020) afirmó que los sistemas de información deben proporcionar información precisa y no exagerada, para que pueda ayudar a las personas a tomar mejores decisiones.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERA.** Se determinó la existencia de correlación moderada y significativa entre las variables de estudio sistema integrado de transporte corredor azul y la satisfacción de los usuarios, evidenciándose un Rho Spearman de ,616, de esta forma se contrastó la hipótesis general, es decir, para que los usuarios estén satisfechos, el sistema debe brindar un buen servicio.

**SEGUNDA.** Se determinó la existencia de correlación moderada y significativa entre sistema integrado de transporte corredor azul y la percepción del usuario, evidenciándose un estadístico de ,591, de esta manera se contrastó la hipótesis específica 1. Es decir, que si se brinda un buen servicio al usuario este tendrá una percepción positiva.

**TERCERA.** Se determinó la existencia de correlación moderada y significativa entre sistema integrado de transporte corredor azul y el comportamiento del usuario, evidenciándose un estadístico de ,382, de esta manera se contrastó la hipótesis específica 2. Es decir, que el comportamiento del usuario responde a la calidad de servicio que recibe por parte del SIT.

**CUARTA.** Se determinó la existencia de correlación moderada y significativa entre sistema integrado de transporte corredor azul y la gestión de la información, evidenciándose un estadístico de ,603, de esta manera se contrastó la hipótesis específica 3. Es decir, si el SIT gestiona la información de manera efectiva, el usuario estará mejor informado acerca del servicio que recibe.

## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERA.** Se recomienda al presidente ejecutivo de la autoridad encargada del transporte en la metrópoli limeña promover coordinación con todas las partes involucradas (gobierno nacional, provincial, local, policía nacional, etc.), para continuar con la implementación del SIT y se fortalezca lo ya logrado.

**SEGUNDA.** Al presidente ejecutivo de la autoridad de transporte la fiscalización constante y de mayor duración, ya que actualmente solo se está realizando en algunos puntos y por corto tiempo, además siempre deben ser realizadas con apoyo del personal policial de tránsito, para que puedan dar respaldo a la autoridad del transporte.

**TERCERA.** A la junta de operadores del corredor azul, realizar un control minucioso de sus operadores, ya que genera mucho malestar en los usuarios las constantes evasiones de paraderos, traduciéndose ello en mayor tiempo de espera para los usuarios, en tal sentido de deben tomar medidas disciplinarias y correctivas para disminuir y hasta eliminar dicho problema.

**CUARTA.** Se le recomienda al Ministerio de Transporte, generar políticas y proyectos para poder regular la circulación de vehículos de transporte regular liviano, que en horas de alto tránsito son los que más congestionan las vías.

## REFERENCIAS

- Acero, N. (2021). *Análisis de la capacidad vial por efecto de paraderos en acera de los autobuses del sistema integrado de transporte público de Bogotá*. [Tesis de maestría, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito]. Repositorio institucional. <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/1831>
- Alan, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Primera edición. Ediciones UTMACH. Gestión de proyectos editoriales universitarios. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Alvarado, D., Londoño, J. y Mendoza, J. (2021). *Investigación, definición y propuesta de valor respecto a un sistema eficiente de recaudo electrónico para el transporte público masivo formal en Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría Universidad ESAN]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2396>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, carrera de negocios internacionales. Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Arias, J., Holgado, J. Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: el método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Editado por Instituto de Innovación y Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. 1era, edición. Puno, Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Armstrong, G. y Kotler, P. (2013). *Fundamentos de marketing*. Decimoprimer edición. Pearson educación. México. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Avellaneda, P. (2007). *Movilidad, pobreza y exclusión social*. Un estudio de caso en la ciudad de Lima. Disertación de doctorado, Universitat Autònoma de Barcelona, España. <https://www.tdx.cat/handle/10803/4969#page=1>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo editorial patria S.A. 3ra, edición. México.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Banco interamericano de desenvolvimiento e Ministério do Desenvolvimento Regional (2021). *Qualificação do Sistema de Transporte Público Coletivo por Ônibus no Brasil*. Editora IABS. Brasília 2021. [https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/mobilidade-e-servicos-urbanos/CTRSTPCOFinal\\_Diagramado\\_compressed.pdf](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/mobilidade-e-servicos-urbanos/CTRSTPCOFinal_Diagramado_compressed.pdf)

Bedregal, N. Cornejo, V. Tupacyupanqui, D. Flores, S. (2019). Evaluación de la percepción estudiantil en relación al uso de la plataforma Moodle desde la perspectiva del TAM. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, vol. 27, N°. 4. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400707>.

Buzón, J. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. Primera edición. Editorial ELEARNING S.L. Impreso en España. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=q3XIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=libros+operaciones+y+calidad&ots=2H4opxhF3U&sig=2\\_tZ5kGBv0B7AGLHWQy2IGNRLe0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=q3XIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=libros+operaciones+y+calidad&ots=2H4opxhF3U&sig=2_tZ5kGBv0B7AGLHWQy2IGNRLe0#v=onepage&q&f=false)

Cabezas., E. Andrade, D. y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. *Revista científica*. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>

Cabrera-Moya, D. y Prieto-Rodríguez, G. (2022). On the need for structuring of the integrated public transport system - ipts of Bogotá, colombia as a viable system. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 34(2), 440-461. <https://doi.org/10.33975/riuuq.vol34n2.1070>

Câmara dos Deputados (de 3 de janeiro de 2012). Lei N° 12.587. *Institui as diretrizes da política nacional de mobilidade urbana*. <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2012/lei-12587-3-janeiro-2012-612248-normaatualizada-pl.pdf>

- Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa*. Material docente, N°. 8. Berlín: trAndeS. Programa de posgrado en desarrollo sostenible y desigualdades sociales en la región andina. DOI: 10.17169/refubium-216P
- Castro, A. (2021). *Desarrollo de alta gerencia en el clima laboral de empresas del sistema integrado de transporte en Bogotá*. [Tesis de postgrado, universidad militar Nueva Granada]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10654/39942>
- Chase, R. y Jacobs, R. (2019). *Administración de operaciones: producción y cadena de suministros* (15.ª ed.). Ciudad de México: McGraw Hill. [https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=8267](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8267)
- García, J. (2020). *Introducción a las operaciones y su gestión*. [Universitat Politècnica de Valencia]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10251/149787>
- Gobierno de México. (2018, 16 de octubre). *¿Qué son los sistemas integrados de transporte?* Comisión integral de la Megápolis. <https://www.gob.mx/comisionambiental/articulos/que-son-los-sistemas-integrados-de-transporte?idiom=es#:~:text=Un%20Sistema%20Integrado%20de%20Transporte,desplazar%20con%20altos%20est%C3%A1ndares%20de>
- Gómez, I. Y Brito, J. (2020). *Administración de operaciones. Universidad internacional del Ecuador*. 1era edición. Editorial UIDE/Guayaquil 2020. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4146>
- Guerra, J. (2021). *Gobernanza para la implementación del Sistema Integrado de Transportes (SIT) de Arequipa*. Revista Visión Contable Universidad Autónoma Latinoamericana, 23. <https://doi.org/10.24142/rvc.n23a4>
- Gutiérrez, J. (2020). *Reforma del transporte público y el sistema integral de transporte: caso corredor morado, Lima 2020*. [Tesis de maestría,

universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/54002>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. 1ra, edición. Editorial Mc Hill Educación. México.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de la calidad*. 3ª. Edición. Ediciones de la U. Bogotá, Colombia. Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación ... - Alejandro Tadeo Isaza Serrano - Google Libros

Kinley, N. y Ben-Hur, S. (2019). *Cambiando el comportamiento de los empleados*. Editorial Reverté, S. A. Barcelona, España.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=j9nrDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=comportamiento+de+las+personas+libros&ots=txe4iEA9dO&sig=r2YxgTI1LAKh2c-Sw3z9NUzMZL8#v=onepage&q&f=false>

Lalaleo, F., Bonilla, D. y Robles, R. (2021). *Tecnologías de la información y comunicación exclusivo para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica*. Retos vol. 11. N°. 21. Cuenca, Ecuador.  
<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.09>.

Lorenzón, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. 1ª. Edición. Universidad Nacional de la Plata. Editorial de la UNP. Buenos Aires, Argentina.  
<https://doi.org/10.35537/10915/99629>

Mazmela, M. (2020). *Nuevo modelo para diagnosticar la apropiación de interfaces industriales desde la perspectiva de la interacción y percepción de usuario*. Departamento de ingeniería y energía eléctrica. [Tesis doctoral, Mondragón Unibersitatea]. Repositorio institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.11984/5146>



- Naciones Unidas. (2020). *Documento de políticas: La Covid-19 en un mundo urbano*. Naciones Unidas: Documento de políticas: La Covid-19 en un mundo urbano, 24. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/covid-19\\_in\\_an\\_urban\\_world\\_spanish.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/09/covid-19_in_an_urban_world_spanish.pdf)
- Niño, E. (2022). *Intermodal para un sistema integrado de transporte en las comunas orientales de Soacha - Bogotá*. [Tesis de grado, Universidad la Gran Colombia]. <http://hdl.handle.net/11396/7268>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta, edición. Ediciones de la U. Bogotá, Colombia. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ochoa, W. (2019). *Implementación del servicio de los corredores complementarios del sistema integrado de transportes de Lima*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72770>
- Pérez, A., Pertuz, V., Leiva, M. y Vega, A. (2019). Elementos estructurales y funcionales de los sistemas multi-agente para la cooperación organizacional en medianas empresas. *Artículo científico*. Vol. 30, N° 4. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400155>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O. & Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación cuantitativa & cualitativa: aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior*. Primera edición: noviembre de 2020. Editado por Institución universitaria Antonio José Camacho y Universidad César Vallejo. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>
- Protransporte. (2014). *Bases integradas de la licitación pública concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los corredores complementarios 1, 4 y 5 del sistema integrado de transporte*. Recuperado

de: <https://www.protransporte.gob.pe/attachments/article/646/bases-integradas-de-licitacion-publica-16jun2014.pdf>

Protransporte. (2014). *Bases integradas de la licitación pública concesión del servicio público de transporte de pasajeros en los corredores complementarios 1, 4 y 5 del sistema integrado de transporte*. Recuperado de: <https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/gerencias/GTU/BASES-INTEGRADAS-DE-LA-LICITACION-PUBLICA-CONCESION-DEL-SERVICIO-PUBLICO-DE-TRANSPORTE-DE-PASAJEROS.pdf>

Protransporte. (2014). *Manual de operaciones corredores complementarios*. Recuperado de: <https://protransporte.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Manual-de-Operaciones-de-los-Corredores-Complementarios.pdf>

Ridwan, B. & Pratikso, P. (2021). *Public Services User Satisfaction: An Application to Product of Government-Entity Business Project in West Java*. Indonesia. ICLSSEE, 7. <http://dx.doi.org/10.4108/eai.6-3-2021.2305966>

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación*. 1ra. Edición. Edicumbre Editorial Corporativa. Quito, Ecuador. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

Romero, L., López, B., Vargas, J., Reátegui, L. y de la Barrera, L. (2019). *Movilidad urbana en Lima y Callao caso de estudio: la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao – ATU*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/631318>

Rosser, A. (2022). La clase invertida en docencia de postgrado: análisis de los recursos docentes y su valoración por el alumnado en la asignatura. *Revista internacional de humanidades*. Vol. 12 N°. 5. <https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.3980>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Primera edición. Editorial universidad Ricardo Palma. Universidad Ricardo Palma vicerrectorado de investigación. Lima, Perú. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Shi, Z. y Shang, H. (2020). *A review on quality of service and servqual model*. International Conference on Human-Computer Interaction. [https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-50341-3_15)
- Simon, H. (2020). *El comportamiento administrativo: un estudio de los procesos de decisión en las organizaciones administrativas*. 1ra, edición. ERREPAR S.A. Ciudad autónoma de Buenos Aires. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sIkxEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=comportamiento+de+las+personas+libros&ots=Vh104E4aMS&sig=4wJ3o4LE3yDhD8aF7tpAR6CVAfo#v=onepage&q&f=false>
- Tangi, L., Benedetti, M., Gastaldi, L., Noci, G., & Russo, C. (2021). *Mandatory provisioning of digital public services as a feasible service delivery strategy: Evidence from Italian local governments*. Government Information Quarterly, 11. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101543>
- Tiboche, E. (2019). *Análisis del cambio e impacto del nuevo sistema integrado de transporte público, SITP, de Bogotá sobre los ciudadanos usuarios*. [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/17180>
- Universidad César Vallejo. (19 de julio de 2022). *Código de ética en investigación- Resolución del Consejo Universitario N° 470*. Obtenido de <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B0470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F. y Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista*

*Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 85. Universidad de Zulia.  
[https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/#redalyc\\_29058864015\\_ref11](https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/#redalyc_29058864015_ref11)

Villanueva, G., Valera, J. y Pérez, R. (2022). La simplificación administrativa y la satisfacción desde la perspectiva del usuario. *Revista científica emprendimiento científico tecnológico*. Núm. 3. Lambayeque, Perú. DOI. 10.54798/ERHF1923

Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México (65)*. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Zacarías, V. (2021). *Administración de operaciones*. Universidad continental. Fondo editorial. Huancayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/6717>

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). *Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking*. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

## ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE	Protransporte (2014) sostuvo que es un servicio orientado a la satisfacción de las necesidades del usuario en materia de transporte, ya que cuenta con niveles de calidad y seguridad en el servicio, así mismo, es un servicio autosostenible e interconectado de transporte masivo.	La variable fue medida a través de la escala ordinal, con la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, los cuales constaron de 20 preguntas.	Elementos del sistema	Centro de control de la Junta de Operadores Centro de control del Sistema Integrado de Transporte Vehículos Pacios y talleres	<b>ORDINAL</b> Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Operación	Programación Control de operación Incidencias/contingencias Supervisión y fiscalización de la operación	
			Estándares de calidad	Información Tiempo Accesibilidad Atención al usuario Seguridad Impacto ambiental	
V2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Armstrong y Kotler (2013) definieron a satisfacción del cliente como la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador.	La variable fue medida a través de la escala ordinal. Con la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario, los cuales constaron de 20 preguntas.	Percepción de usuario	Rendimiento del servicio Expectativas Beneficios.	
			Comportamiento del usuario	Confianza Lealtad Toma de decisión	
			Gestión de la información	Medios de información Eficiencia Tecnología	

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE CORREDOR AZUL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, LIMA 2023

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto al Sistema Integrado de Transporte Corredor Azul. Por tal motivo le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Los resultados obtenidos nos permitirán plantear propuestas de mejora en el Sistema Integrado de Transporte. Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta. Mencione un número de acuerdo a su criterio.

VALORES				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Marcar con una "X" la alternativa de la respuesta que se adecúe al criterio del usuario.

N°	SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Elementos del Sistema</b>						
1	El centro de control de la junta de operadores (Consortio) tiene el control sobre sus conductores en servicio.					
2	Las funciones del centro de control del Sistema Integrado de Transporte (ATU) se realizan con eficiencia.					
3	Los vehículos del corredor azul cumplen con los estándares mínimos de calidad.					
4	En el corredor azul se realiza mantenimiento oportuno de los buses en sus patios y talleres.					
5	Se tiene un porcentaje muy bajo de fallas mecánicas de los buses durante su servicio.					
<b>DIMENSIÓN: Operación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La salida de buses se realiza con regularidad.					
7	Se realiza un eficiente control de la operación en el corredor azul.					
8	La operación de los buses del corredor azul se realiza con total normalidad y regularidad diariamente.					
9	Se sigue los protocolos frente a incidencias y contingencias en vía.					
10	Se realiza la atención rápida al suscitarse incidencias y contingencias en vía.					

11	Es eficiente la supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul.					
12	La supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul mejora constantemente.					
<b>DIMENSIÓN: Estándares de calidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	La información de la ruta de los buses del corredor azul es visible en los paneles.					
14	El tiempo de viaje es el adecuado.					
15	Se tiene mucha demora en la llegada de buses a los paraderos.					
16	La accesibilidad a los buses es posible para las personas con movilidad reducida.					
17	La atención que se da a los usuarios es óptima.					
18	En el corredor azul se tiene un buen manejo de las quejas y reclamos de los usuarios.					
19	Transmite seguridad cuando viajo en los buses del corredor azul.					
20	Los buses del corredor azul usan combustibles ecológicos que cuidan el medio ambiente.					

## **CUESTIONARIO: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE CORREDOR AZUL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CORREDOR AZUL, LIMA 2023**

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene el propósito de obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios del Corredor Azul. Por tal motivo le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Los resultados obtenidos nos permitirán plantear propuestas de mejora en la satisfacción de los usuarios. Cada ítem tiene cinco alternativas de respuesta. Mencione un número de acuerdo a su criterio.

<b>VALORES</b>				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**Marcar con una "X" la alternativa de la respuesta que se adecúe al criterio del usuario.**

N°	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Percepción del usuario</b>						
1	Desde el inicio de operaciones el corredor azul ha tenido una mejora continua en su servicio.					

2	En la actualidad está mejorando el transporte de usuarios con la puesta en marcha del corredor azul.					
3	El servicio brindado por el corredor está acorde con el servicio ofrecido y promocionado.					
4	El servicio del corredor azul mejorará en el futuro.					
5	Se tiene beneficios al viajar en el corredor azul.					
6	Los servicios brindados por el corredor son mejores que los otros servicios ofertados.					
7	Considero que usar la tarjeta en cualquier corredor y en el metropolitano es un beneficio.					
<b>DIMENSIÓN: Comportamiento del usuario</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Me genera confianza abordar los buses del corredor azul.					
9	Viajo con toda confianza en los buses del corredor azul.					
10	Es el transporte que más uso para desplazarse dentro de la ciudad de Lima.					
11	Recomienda a otros usar el servicio del corredor azul.					
12	Prefiere tomar el bus del corredor azul que taxis colectivos.					
13	Debe eliminarse el taxi colectivo porque es inseguro y fortalecerse el corredor azul.					
<b>DIMENSIÓN: Gestión de la información</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	La información del servicio que se brinda al usuario es oportuna.					
15	La información del servicio que se brinda al usuario es de acceso para todo tipo de personas.					
16	Se tiene información del servicio permanentemente actualizada en todos los medios y plataformas.					
17	El servicio recibido cumple con mis expectativas.					
18	El servicio brindado por el corredor azul es eficiente.					
19	Se hace uso de la tecnología en el servicio que brinda el corredor azul.					
20	Se usan todas las plataformas de información existentes para brindar información del servicio al usuario.					



## ANEXO 03: MATRIZ EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Sistema Integrado de Transporte**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer público. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Ulises Córdova García	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( x )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( x )	
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Questionario sistema integrado de transporte
Autor:	Ronald Berly Sáenz Guevara
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios del corredor azul
Significación:	Escala ordinal Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, consta de tres dimensiones y 15 ítems, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Sistema Integrado de Transporte y la satisfacción de los usuarios.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Sistema integrado de transporte. Protransporte (2014) quienes sostienen que la implementación de SIT se enmarcaría en la progresiva adopción de un enfoque de movilidad sustentable en las políticas urbanas. Dicho concepto trasciende la concepción centrada en el tránsito y limitada al desplazamiento de vehículos motorizados y abarca "la suma de los desplazamientos individuales que las personas y los bienes tienen que hacer por motivos laborales, formativos, sanitarios, sociales, culturales o de ocio, o por cualquier otro.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema Integrado de Transporte	Elementos del sistema	Protransporte (2014) conllevan la operación del concesionario para proyectar, supervisar y ejecutar todos los procesos y den como resultado un servicio eficaz. Son componentes complementarios referidos al planeamiento, programación, operación, control de la flota de unidades y prestaciones en el corredor complementario.
	Operación	Protransporte (2014) se encarga de planear, ejecutar, fiscalizar y mejorar sus servicios para desplazar a los usuarios por sus líneas troncales hasta su destino. Para una acertada realización de la programación, ejecución, inspección y el control de la operación se debe tener un plan operativo, con el que se debe componer por personal altamente calificado, herramientas tecnológicas y la logística que direccionado eficientemente busca la efectividad en el desarrollo de la operación.
	Estándares de calidad	Protransporte (2014) define que el consorcio cumpla con los requerimientos y perspectivas de los pasajeros. La calidad es un instrumento elemental para aumentar el número de clientes o usuarios, y en el caso del transporte público, para influir en el reparto modal de la movilidad. Sin embargo, al tratarse de un servicio público se debe contar con la colaboración activa y sistematizada de todos los actores implicados.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Sistema Integrado de Transporte”. Elaborado por Ronald Berly Sáenz Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento : Sistema Integrado de Transporte**

- **Primera dimensión: (Elementos del sistema)**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la correlación entre elementos del (Sistema Integrado de Transporte (SIT) corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Centro de control de la Junta de Operadores	El centro de control de la junta de operadores (Consortio) tiene el control sobre sus conductores en servicio.	3	3	3	
Centro de control del Sistema Integrado de Transporte	Las funciones del centro de control del Sistema Integrado de Transporte se realizan con eficiencia.	3	3	3	
Vehículos	Los vehículos del corredor azul cumplen con los estándares mínimos de calidad.	3	3	3	
Pacios y talleres	En el corredor azul se realiza mantenimiento oportuno de los buses en sus patios y talleres.	3	3	3	
	Se tiene un porcentaje muy bajo de fallas mecánicas de los buses durante su servicio.	3	3	3	

- **Segunda dimensión: (Operación)**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la correlación entre operación del SIT del corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Programación	La salida de buses se realiza con regularidad.	3	3	3	
Control de operación	Se realiza un eficiente control de la operación en el corredor azul.	3	3	3	
	La operación de los buses del corredor azul se realiza con total normalidad y regularidad diariamente.	3	3	3	
Incidencias y contingencias	Se sigue los protocolos frente a incidencias y contingencias en vía.	3	3	3	
	Se realiza la atención rápida al suscitarse incidencias y contingencias en vía.	3	3	3	
Supervisión y fiscalización de la operación	Es eficiente la supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul.	3	3	3	
	La supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul mejora constantemente.	3	3	3	

- **Tercera dimensión: (Estándares de calidad)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre estándares de calidad del SIT corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Información	La información de la ruta de los buses del corredor azul es visible en los paneles.	3	3	3	
Tiempo	El tiempo de viaje es el adecuado.	3	3	3	
	Se tiene mucha demora en la llegada de buses a los paraderos.	3	3	3	
Accesibilidad	La accesibilidad a los buses es posible para las personas con movilidad reducida.	3	3	3	
Atención al usuario	La atención que se da a los usuarios es óptima.	3	3	3	
	En el corredor azul se tiene un buen manejo de las quejas y reclamos de los usuarios.	3	3	3	
Seguridad	Transmite seguridad cuando viajo en los buses del corredor azul.	3	3	3	
Impacto ambiental	Los buses del corredor azul usan combustibles ecológicos que cuidan el medio ambiente.	3	3	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 INSTITUTO DE INVESTIGACIONES  
 Dr. Ulises Cárdena García  
 INICIA EN INVESTIGACIÓN

Firma del evaluador  
 DNI: 06658910

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:  
Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).  
Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Satisfacción de los usuarios**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer público. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Dr. Ulises Córdova García</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctor ( <b>x</b> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( <b>x</b> )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Metodología de la investigación</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Universidad César Vallejo</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <b>x</b> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario satisfacción d ellos usuarios</b>
<b>Autor:</b>	Ronald Berly Sáenz Guevara
<b>Procedencia:</b>	Lima
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios del corredor azul
<b>Significación:</b>	Escala ordinal Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, consta de tres dimensiones y 15 ítems, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Sistema Integrado de Transporte y la satisfacción de los usuarios.



4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Satisfacción de los usuarios. Kotler y Armstrong (2013) definieron a satisfacción del cliente como la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los usuarios	Percepción del usuario	Armstrong y Kotler (2013) se define como el proceso mediante el cual las personas eligen, organizan e interpretan información para formarse una imagen significativa del mundo.
	Comportamiento del usuario	Armstrong y Kotler (2013) se refiere a la conducta de los consumidores quienes son individuos y hogares que consumen bienes y servicios.
	Gestión de la información	Armstrong y Kotler (2013) la información que se gestiona debería comenzar y terminar con los usuarios: evaluando sus necesidades de información y después entregando información que satisfaga dichas necesidades.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Satisfacción de los usuarios**”, elaborado por Ronald Berly Sáenz Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento : Satisfacción de los usuarios**

- **Primera dimensión: (Percepción del usuario)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre percepción del usuario y el Sistema Integrado de Transporte (SIT) corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Rendimiento del servicio	Desde el inicio de operaciones el corredor azul ha tenido una mejora continua en su servicio.	3	3	3	
	En la actualidad está mejorando el transporte de usuarios con la puesta en marcha del corredor azul.	3	3	3	
Expectativas	El servicio brindado por el corredor está acorde con el servicio ofrecido y promocionado.	3	3	3	
	El servicio del corredor azul mejorará en el futuro.	3	3	3	
Beneficios	Se tiene beneficios al viajar en el corredor azul.	3	3	3	
	Los servicios brindados por el corredor son mejores que los otros servicios ofertados.	3	3	3	
	Considero que usar la tarjeta en cualquier corredor y en el metropolitano es un beneficio.	3	3	3	

- **Segunda dimensión: (Comportamiento del usuario)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre el comportamiento del usuario y el SIT corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Me genera confianza abordar los buses del corredor azul.	3	3	3	
	Viajo con toda confianza en los buses del corredor azul.	3	3	3	
Lealtad	Es el transporte que más uso para desplazarse dentro de la ciudad de Lima.	3	3	3	
	Recomienda a otros usar el servicio del corredor azul.	3	3	3	
Toma de decisión	Prefiere tomar el bus del corredor azul que taxis colectivos.	3	3	3	
	Debe eliminarse el taxi colectivo porque es inseguro y fortalecerse el corredor azul.	3	3	3	

- **Tercera dimensión: (Gestión de la información)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre gestión de la información y el SIT corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Medios de información	La información del servicio que se brinda al usuario es oportuna.	3	3	3	
	La información del servicio que se brinda al usuario es de acceso para todo tipo de personas.	3	3	3	
	Se tiene información del servicio permanentemente actualizada en todos los medios y plataformas.	3	3	3	
Eficiencia	El servicio recibido cumple con mis expectativas.	3	3	3	
	El servicio brindado por el corredor azul es eficiente.	3	3	3	
Tecnología	Se hace uso de la tecnología en el servicio que brinda el corredor azul.	3	3	3	
	Se usan todas las plataformas de información existentes para brindar información del servicio al usuario.	3	3	3	



Firma del evaluador

DNI:06658910

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Sistema integrado de transporte**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer público. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) <b>Doctor ( x )</b>
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Educación, derecho, gestión pública, Docencia Universitaria</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Universidad César Vallejo</b>
<b>Año de experiencia</b>	2 a 4 años ( ) <b>Más de 5 años ( X)</b>
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sistema integrado de transporte</b>
<b>Autor:</b>	Ronald Berly Sáenz Guevara
<b>Procedencia:</b>	Lima
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios del corredor azul
<b>Significación:</b>	Escala ordinal Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, consta de tres dimensiones y 15 ítems, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Sistema Integrado de Transporte y la satisfacción de los usuarios.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Sistema integrado de transporte. Protransporte (2014) quienes sostienen que la implementación de SIT se enmarcaría en la progresiva adopción de un enfoque de movilidad sustentable en las políticas urbanas. Dicho concepto trasciende la concepción centrada en el tránsito y limitada al desplazamiento de vehículos motorizados y abarca "la suma de los desplazamientos individuales que las personas y los bienes tienen que hacer por motivos laborales, formativos, sanitarios, sociales, culturales o de ocio, o por cualquier otro.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema Integrado Transporte	Elementos del sistema	Protransporte (2014) conllevan la operación del concesionario para proyectar, supervisar y ejecutar todos los procesos y den como resultado un servicio eficaz. Son componentes complementarios referidos al planeamiento, programación, operación, control de la flota de unidades y prestaciones en el corredor complementario.
	Operación	Protransporte (2014) se encarga de planear, ejecutar, fiscalizar y mejorar sus servicios para desplazar a los usuarios por sus líneas troncales hasta su destino. Para una acertada realización de la programación, ejecución, inspección y el control de la operación se debe tener un plan operativo, con el que se debe componer por personal altamente calificado, herramientas tecnológicas y la logística que direccionado eficientemente busca la efectividad en el desarrollo de la operación.
	Estándares de calidad	Protransporte (2014) define que el consorcio cumpla con los requerimientos y perspectivas de los pasajeros. La calidad es un instrumento elemental para aumentar el número de clientes o usuarios, y en el caso del transporte público, para influir en el reparto modal de la movilidad. Sin embargo, al tratarse de un servicio público se debe contar con la colaboración activa y sistematizada de todos los actores implicados.



5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Sistema Integrado de Transporte**”. elaborado por Ronald Berly Sáenz Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento : Sistema integrado de transporte**

- **Primera dimensión: (Elementos del sistema)**

- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre elementos del (Sistema Integrado de Transporte (SIT) corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Centro de control de la Junta de Operadores	El centro de control de la junta de operadores (Consortio) tiene el control sobre sus conductores en servicio.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Centro de control del Sistema Integrado de Transporte	Las funciones del centro de control del Sistema Integrado de Transporte se realizan con eficiencia.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Vehículos	Los vehículos del corredor azul cumplen con los estándares mínimos de calidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Pacios y talleres	En el corredor azul se realiza mantenimiento oportuno de los buses en sus patios y talleres.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se tiene un porcentaje muy bajo de fallas mecánicas de los buses durante su servicio.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- **Segunda dimensión: (Operación)**

- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre operación del SIT del corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Programación	La salida de buses se realiza con regularidad.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Control de operación	Se realiza un eficiente control de la operación en el corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La operación de los buses del corredor azul se realiza con total normalidad y regularidad diariamente.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Incidencias y contingencias	Se sigue los protocolos frente a incidencias y contingencias en vía.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se realiza la atención rápida al suscitarse incidencias y contingencias en vía.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Supervisión y fiscalización de la operación	Es eficiente la supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul mejora constantemente.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- **Tercera dimensión: (Estándares de calidad)**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la correlación entre estándares de calidad del SIT corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	La información de la ruta de los buses del corredor azul es visible en los paneles.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Tiempo	El tiempo de viaje es el adecuado.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se tiene mucha demora en la llegada de buses a los paraderos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Accesibilidad	La accesibilidad a los buses es posible para las personas con movilidad reducida.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Atención al usuario	La atención que se da a los usuarios es óptima.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	En el corredor azul se tiene un buen manejo de las quejas y reclamos de los usuarios.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Seguridad	Transmite seguridad cuando viajo en los buses del corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Impacto ambiental	Los buses del corredor azul usan combustibles ecológicos que cuidan el medio ambiente.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ X ] Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2365-8932>

Especialidad del validador: Metodólogo

17 de Junio del 2023

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Satisfacción de los usuarios”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer público. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>ALEJANDRO SABINO MENACHO RIVERA</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Educación, derecho, gestión pública, Docencia Universitaria</b>	
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Universidad César Vallejo</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario satisfacción de los usuarios</b>
<b>Autor:</b>	Ronald Berly Sáenz Guevara
<b>Procedencia:</b>	Lima
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios del corredor azul
<b>Significación:</b>	Escala ordinal Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, consta de tres dimensiones y 15 ítems, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Sistema Integrado de Transporte y la satisfacción de los usuarios.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Satisfacción de los usuarios. Kotler y Armstrong (2013) definieron a satisfacción del cliente como la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los usuarios	Percepción del usuario	Armstrong y Kotler (2013) se define como el proceso mediante el cual las personas eligen, organizan e interpretan información para formarse una imagen significativa del mundo.
	Comportamiento del usuario	Armstrong y Kotler (2013) se refiere a la conducta de los consumidores quienes son individuos y hogares que consumen bienes y servicios.
	Gestión de la información	Armstrong y Kotler (2013) la información que se gestiona debería comenzar y terminar con los usuarios: evaluando sus necesidades de información y después entregando información que satisfaga dichas necesidades.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Satisfacción de los usuarios**”. elaborado por Ronald Berly Sáenz Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento : Satisfacción de los usuarios**

- **Primera dimensión: (Percepción del usuario)**

- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre percepción del usuario y el Sistema Integrado de Transporte (SIT) corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
Rendimiento del servicio	Desde el inicio de operaciones el corredor azul ha tenido una mejora continua en su servicio.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	En la actualidad está mejorando el transporte de usuarios con la puesta en marcha del corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Expectativas	El servicio brindado por el corredor está acorde con el servicio ofrecido y promocionado.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	El servicio del corredor azul mejorará en el futuro.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Beneficios	Se tiene beneficios al viajar en el corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Los servicios brindados por el corredor son mejores que los otros servicios ofertados.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Considero que usar la tarjeta en cualquier corredor y en el metropolitano es un beneficio.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- **Segunda dimensión: (Comportamiento del usuario)**

- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre el comportamiento del usuario y el SIT corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Me genera confianza abordar los buses del corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Viajo con toda confianza en los buses del corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Lealtad	Es el transporte que más uso para desplazarse dentro de la ciudad de Lima.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Recomienda a otros usar el servicio del corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Toma de decisión	Prefiere tomar el bus del corredor azul que taxis colectivos.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Debe eliminarse el taxi colectivo porque es inseguro y fortalecerse el corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- **Tercera dimensión: (Gestión de la información)**

- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre gestión de la información y el SIT corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios de información	La información del servicio que se brinda al usuario es oportuna.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	La información del servicio que se brinda al usuario es de acceso para todo tipo de personas.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se tiene información del servicio permanentemente actualizada en todos los medios y plataformas.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Eficiencia	El servicio recibido cumple con mis expectativas.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	El servicio brindado por el corredor azul es eficiente.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Tecnología	Se hace uso de la tecnología en el servicio que brinda el corredor azul.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	Se usan todas las plataformas de información existentes para brindar información del servicio al usuario.	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): **TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ X ] Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

DNI: 32403439

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2365-8932>

Especialidad del validador: Metodólogo

17 de Junio del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Sistema Integrado de Transporte**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer público. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Milagritos Leonor Rodríguez Rojas
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia en investigación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario sistema integrado de transporte</b>
<b>Autor:</b>	Ronald Berly Sáenz Guevara
<b>Procedencia:</b>	Lima
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios del corredor azul
<b>Significación:</b>	Escala ordinal Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, consta de tres dimensiones y 15 ítems, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Sistema Integrado de Transporte y la satisfacción de los usuarios.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Sistema integrado de transporte. Protransporte (2014) quienes sostienen que la implementación de SIT se enmarcaría en la progresiva adopción de un enfoque de movilidad sustentable en las políticas urbanas. Dicho concepto trasciende la concepción centrada en el tránsito y limitada al desplazamiento de vehículos motorizados y abarca "la suma de los desplazamientos individuales que las personas y los bienes tienen que hacer por motivos laborales, formativos, sanitarios, sociales, culturales o de ocio, o por cualquier otro.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema Integrado Transporte	Elementos del sistema	Protransporte (2014) conllevan la operación del concesionario para proyectar, supervisar y ejecutar todos los procesos y den como resultado un servicio eficaz. Son componentes complementarios referidos al planeamiento, programación, operación, control de la flota de unidades y prestaciones en el corredor complementario.
	Operación	Protransporte (2014) se encarga de planear, ejecutar, fiscalizar y mejorar sus servicios para desplazar a los usuarios por sus líneas troncales hasta su destino. Para una acertada realización de la programación, ejecución, inspección y el control de la operación se debe tener un plan operativo, con el que se debe componer por personal altamente calificado, herramientas tecnológicas y la logística que direccionado eficientemente busca la efectividad en el desarrollo de la operación.
	Estándares de calidad	Protransporte (2014) define que el consorcio cumpla con los requerimientos y perspectivas de los pasajeros. La calidad es un instrumento elemental para aumentar el número de clientes o usuarios, y en el caso del transporte público, para influir en el reparto modal de la movilidad. Sin embargo, al tratarse de un servicio público se debe contar con la colaboración activa y sistematizada de todos los actores implicados.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Sistema Integrado de Transporte**”. Elaborado por Ronald Berly Sáenz Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Sistema Integrado de Transporte**

- **Primera dimensión: (Elementos del sistema)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre elementos del (Sistema Integrado de Transporte (SIT) corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Centro de control de la Junta de Operadores	El centro de control de la junta de operadores (Consortio) tiene el control sobre sus conductores en servicio.	4	4	4	
Centro de control del Sistema Integrado de Transporte	Las funciones del centro de control del Sistema Integrado de Transporte se realizan con eficiencia.	4	4	4	
Vehículos	Los vehículos del corredor azul cumplen con los estándares mínimos de calidad.	4	4	4	
Pacios y talleres	En el corredor azul se realiza mantenimiento oportuno de los buses en sus patios y talleres.	4	4	4	
	Se tiene un porcentaje muy bajo de fallas mecánicas de los buses durante su servicio.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: (Operación)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre operación del SIT del corredor azul y la satisfacción de los usuarios).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Programación	La salida de buses se realiza con regularidad.	4	4	4	
Control de operación	Se realiza un eficiente control de la operación en el corredor azul.	4	4	4	
	La operación de los buses del corredor azul se realiza con total normalidad y regularidad diariamente.	4	4	4	
Incidencias y contingencias	Se sigue los protocolos frente a incidencias y contingencias en vía.	4	4	4	
	Se realiza la atención rápida al suscitarse incidencias y contingencias en vía.	4	4	4	
Supervisión y fiscalización de la operación	Es eficiente la supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul.	4	4	4	
	La supervisión y fiscalización de la operación en el corredor azul mejora constantemente.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: (Estándares de calidad)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre estándares de calidad del SIT corredor azul y la satisfacción de los usuarios).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información	La información de la ruta de los buses del corredor azul es visible en los paneles.	4	4	4	
Tiempo	El tiempo de viaje es el adecuado.	4	4	4	
	Se tiene mucha demora en la llegada de buses a los paraderos.	4	4	4	
Accesibilidad	La accesibilidad a los buses es posible para las personas con movilidad reducida.	4	4	4	
Atención al usuario	La atención que se da a los usuarios es óptima.	4	4	4	
	En el corredor azul se tiene un buen manejo de las quejas y reclamos de los usuarios.	4	4	4	
Seguridad	Transmite seguridad cuando viajo en los buses del corredor azul.	4	4	4	
Impacto ambiental	Los buses del corredor azul usan combustibles ecológicos que cuidan el medio ambiente.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 21069112

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez Ud. ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Satisfacción de los usuarios”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer público. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Milagritos Leonor Rodríguez Rojas
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )      Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( X )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia en investigación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<b>Cuestionario satisfacción d ellos usuarios</b>
<b>Autor:</b>	Ronald Berly Sáenz Guevara
<b>Procedencia:</b>	Lima
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios del corredor azul
<b>Significación:</b>	Escala ordinal Likert: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, consta de tres dimensiones y 15 ítems, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el Sistema Integrado de Transporte y la satisfacción de los usuarios.

4. **Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

Satisfacción de los usuarios. Kotler y Armstrong (2013) definieron a satisfacción del cliente como la medida en la cual el desempeño percibido de un producto es igual a las expectativas del comprador.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción de los usuarios	Percepción del usuario	Armstrong y Kotler (2013) se define como el proceso mediante el cual las personas eligen, organizan e interpretan información para formarse una imagen significativa del mundo.
	Comportamiento del usuario	Armstrong y Kotler (2013) se refiere a la conducta de los consumidores quienes son individuos y hogares que consumen bienes y servicios.
	Gestión de la información	Armstrong y Kotler (2013) la información que se gestiona debería comenzar y terminar con los usuarios: evaluando sus necesidades de información y después entregando información que satisfaga dichas necesidades.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Satisfacción de los usuarios**”. elaborado por Ronald Berly Sáenz Guevara en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Satisfacción de los usuarios**

- **Primera dimensión: (Percepción del usuario)**
- **Objetivos de la Dimensión:** (Determinar la correlación entre percepción del usuario y el Sistema Integrado de Transporte (SIT) corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Rendimiento del servicio	Desde el inicio de operaciones el corredor azul ha tenido una mejora continua en su servicio.	4	4	4	
	En la actualidad está mejorando el transporte de usuarios con la puesta en marcha del corredor azul.	4	4	4	
Expectativas	El servicio brindado por el corredor está acorde con el servicio ofrecido y promocionado.	4	4	4	
	El servicio del corredor azul mejorará en el futuro.	4	4	4	
Beneficios	Se tiene beneficios al viajar en el corredor azul.	4	4	4	
	Los servicios brindados por el corredor son mejores que los otros servicios ofertados.	4	4	4	
	Considero que usar la tarjeta en cualquier corredor y en el metropolitano es un beneficio.	4	4	4	

- **Segunda dimensión: (Comportamiento del usuario)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre el comportamiento del usuario y el SIT corredor azul).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Confianza	Me genera confianza abordar los buses del corredor azul.	4	4	4	
	Viajo con toda confianza en los buses del corredor azul.	4	4	4	
Lealtad	Es el transporte que más uso para desplazarse dentro de la ciudad de Lima.	4	4	4	
	Recomienda a otros usar el servicio del corredor azul.	4	4	4	
Toma de decisión	Prefiere tomar el bus del corredor azul que taxis colectivos.	4	4	4	
	Debe eliminarse el taxi colectivo porque es inseguro y fortalecerse el corredor azul.	4	4	4	

- **Tercera dimensión: (Gestión de la información)**
- Objetivos de la Dimensión: (Determinar la correlación entre gestión de la información y el SIT corredor azul).



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios de información	La información del servicio que se brinda al usuario es oportuna.	4	4	4	
	La información del servicio que se brinda al usuario es de acceso para todo tipo de personas.	4	4	4	
	Se tiene información del servicio permanentemente actualizada en todos los medios y plataformas.	4	4	4	
Eficiencia	El servicio recibido cumple con mis expectativas.	4	4	4	
	El servicio brindado por el corredor azul es eficiente.	4	4	4	
Tecnología	Se hace uso de la tecnología en el servicio que brinda el corredor azul.	4	4	4	
	Se usan todas las plataformas de información existentes para brindar información del servicio al usuario.	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 21069112

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## ANEXO 04: RESULTADO DE REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN

feedback studio RONALD BERLY SAENZ GUEVARA RONALD - TURNITIN

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sistema integrado de transporte y la satisfacción de los usuarios.  
Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:  
Saenz Guevara, Ronald Berly (ORCID.org/0000-0001-5360-7762)

ASESORAS:  
Dra. Rodríguez Rojas, Mágimas Leonor (ORCID.org/0000-0002-8673-1730)  
Mgtr. Fikres Ludeña, Kátia Ninocca (ORCID.org/0000-0002-9088-5820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA  
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ  
2023

13

## ANEXO 05: CONFIABILIDAD

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,680	,763	19

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,911	39

## ANEXO 06: FÓRMULA DE LA MUESTRA

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

N =	61284	Usuarios por día promedio del corredor azul
Z =	1,96	
P =	0,5	
Q =	0,5	
d =	0,05	
n =		381,7730773
		Muestra para aplicar el instrumento

$Z_{(1-\alpha)}$  : Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1-\alpha)$ .

P : Proporción de éxito.

Q : Proporción de fracaso ( $Q=1-P$ ).

d : Tolerancia de error.

N : Tamaño de la población.

n : Tamaño de la muestra.

## **ANEXO 07: Ficha Técnica: sistema integrado de transporte y satisfacción de los usuarios**

<b>Ficha técnica variable 1:</b>	<b>Sistema Integrado de Transporte</b>
Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Sistema Integrado de Transporte
Autor	Jhonathan Kevin Gutiérrez Quispe
Adaptado	Ronald Berly Sáenz Guevara
Universo del estudio	Usuarios que usan los servicios del corredor azul.
Forma de aplicación	Directa
Duración de la aplicación	15 minutos
Tamaño de muestra	382
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo	2023
Escala de medición	Ordinal
Descripción del instrumento	El instrumento consta de 3 dimensiones y hace un total de 20 ítems.

<b>Ficha técnica variable 2:</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
Nombre del instrumento	Cuestionario sobre satisfacción de los usuarios
Autor	Ronald Berly Sáenz Guevara
Universo del estudio	Usuarios que usan los servicios del corredor azul.
Forma de aplicación	Directa
Duración de la aplicación	15 minutos
Tamaño de muestra	382
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo	2023
Escala de medición	Ordinal
Descripción del instrumento	El instrumento consta de 3 dimensiones y hace un total de 20 ítems.

## ANEXO 08: Data de usuarios del corredor azul

Usuarios	Sistema integrado de transporte																			Satisfacción de los usuarios																				
	Elementos del sistema					Operación					Estándares de calidad									Percepción del usuario				Comportamiento del usuario				Gestión de la información												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4	
4	2	2	4	4	4	1	1	2	4	4	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	
5	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
6	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5		
7	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4		
8	4	2	4	4	4	2	2	1	4	4	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4		
9	2	2	3	2	2	2	2	1	4	4	2	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2		
10	2	2	2	2	2	1	1	1	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2
11	2	2	3	2	2	1	1	1	4	4	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	3	2		
12	2	2	4	2	2	1	2	2	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	2	
13	2	2	4	2	3	1	2	1	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2	
14	2	2	4	3	3	1	1	1	4	4	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2	
15	2	2	4	3	3	1	1	1	4	4	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2
16	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	
17	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	
18	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1
19	1	1	4	4	4	1	1	1	4	4	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4
20	2	1	4	4	4	1	1	1	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3	
21	2	1	4	3	3	1	1	1	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2		
22	2	2	4	3	4	1	1	1	4	4	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	2	1	2	3	2	3	3		
23	2	1	4	3	4	1	1	2	4	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4	
24	1	1	4	4	3	1	1	1	4	4	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2	
25	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4
26	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	
27	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
28	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	4	4	
29	4	1	4	4	4	2	2	1	5	5	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	
30	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	3	2	
31	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
32	1	1	2	3	3	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
33	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	3	3	
34	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	
35	1	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2
36	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2	
37	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2
38	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	3	4	4	4	3	4	5	1	1	2	3	1	2	2	
39	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2
40	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	2	1

41	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2					
42	1	1	2	2	2	1	1	4	4	1	1	4	1	5	4	1	2	4	4	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	2	2					
43	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	4	1	5	2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2					
44	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	2	2			
45	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2				
46	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2			
47	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	2	1	2	2			
48	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	2	2			
49	1	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2	2			
50	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2			
51	2	2	4	2	4	4	2	2	5	4	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4			
52	4	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2			
53	4	2	2	2	4	4	3	4	5	4	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4	4			
54	2	2	2	2	4	1	1	2	5	4	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	
55	3	2	3	2	4	2	2	2	1	5	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
56	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	
57	4	2	2	3	4	2	2	2	3	5	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4	4		
58	4	2	3	3	4	2	2	1	3	5	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4	4		
59	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2	4	2		
60	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2	4	2	
61	2	1	3	4	2	1	1	1	3	3	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
62	2	1	2	4	2	1	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	2	4	2	
63	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	
64	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2	4	2	
65	2	1	3	3	3	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	4	2		
66	2	1	1	4	3	1	1	1	1	2	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	4	2	
67	2	2	2	4	2	1	1	1	4	3	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2		
68	2	1	2	5	2	1	1	1	2	3	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1	1	2	
69	1	3	2	3	4	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	4	
70	2	1	3	4	4	1	1	1	2	2	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3	4	3	
71	2	1	3	4	3	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2
72	2	2	2	2	4	1	1	1	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	2	3	2	3	3	3	3	
73	2	2	4	2	4	1	1	2	1	2	2	2	4	2	5	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
74	1	1	2	3	3	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
75	2	1	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	4	4	
76	1	2	2	2	5	1	1	1	5	3	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	4	4	
77	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
78	2	2	2	3	4	4	4	4	5	1	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	4	4	4	4	
79	4	2	2	2	4	2	2	1	5	2	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
80	2	2	3	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	
81	2	1	2	3	3	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
82	1	1	2	2	3	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
83	1	1	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3
84	2	1	2	2	1	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
86	1	1	2	1	3	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
87	2	1	3	2	2	1	1	1	2	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2
88	2	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	3	4</																



91	1	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2			
92	1	2	3	2	2	1	1	4	3	1	1	4	1	5	4	1	2	4	4	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	2	2				
93	1	2	3	2	3	1	1	2	3	1	1	4	1	5	2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2			
94	1	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	2	2			
95	1	2	4	2	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2			
96	1	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2		
97	1	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	2	1	2	2		
98	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	2	2		
99	1	2	3	3	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2	2		
100	1	2	2	3	2	1	1	1	2	4	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2		
101	2	2	2	2	4	4	2	2	5	2	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4		
102	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2		
103	1	1	2	4	4	4	3	4	5	3	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4			
104	2	1	2	4	4	1	1	2	5	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
105	2	1	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
106	2	2	2	3	4	2	2	2	5	2	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5
107	2	1	3	3	4	2	2	2	5	1	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4		
108	1	1	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4		
109	2	2	3	4	2	2	2	1	3	4	2	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2	2	
110	1	1	1	5	2	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2	2	
111	3	3	2	3	2	1	1	1	3	4	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
112	2	1	2	4	2	1	2	2	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	4	2	2	
113	4	1	2	4	3	1	2	1	3	5	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	2	2	
114	2	2	3	2	3	1	1	1	3	3	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2	2		
115	2	2	3	2	3	1	1	1	2	5	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	2		
116	1	1	2	3	3	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	2		
117	1	1	4	3	2	1	1	1	3	1	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2		
118	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1	2	
119	1	2	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	
120	1	2	2	3	4	1	1	1	4	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3	2	
121	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2	2	
122	2	2	2	2	4	1	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	2	3	2	3	3	3	
123	2	1	2	3	4	1	1	2	3	3	2	2	4	2	5	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
124	2	1	3	2	3	1	1	1	5	2	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2	2	
125	1	1	2	3	4	2	2	2	5	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	4	
126	1	1	2	2	5	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	4		
127	1	1	3	3	3	2	2	1	3	2	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
128	1	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	4	4	4	
129	1	1	3	2	4	2	2	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	
130	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	2	2	
131	1	1	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
132	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	
133	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	3	3	
134	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	
135	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2	2	
136	2	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2	2	
137	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2	2	
138	2	2	2	2	3	1	1	1	4	4	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	3	4	5	1	1	2	3	1	2	2	2	
139	2	2	4	2	3	1	1	1	2	4																																

141	2	2	2	3	1	1	1	1	2	4	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2
142	2	2	2	3	2	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	4	1	2	4	4	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	2	2
143	2	2	3	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2
144	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	2	2
145	1	1	2	4	3	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
146	2	1	3	4	3	1	1	1	2	1	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2
147	2	1	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	2	1	2	2
148	2	2	2	3	2	1	1	1	5	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	2	2
149	2	1	3	3	3	1	1	1	5	3	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2	
150	1	1	2	4	2	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2
151	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4
152	1	1	2	5	4	4	3	2	3	3	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	4	4	5	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	
153	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4	
154	2	1	1	4	4	1	1	2	3	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
155	4	1	2	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
156	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5
157	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4
158	1	1	3	3	4	2	2	1	3	4	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4	
159	1	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2	
160	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2
161	1	2	4	2	2	1	1	1	3	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	3	2	
162	1	2	2	3	2	1	2	2	4	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	2	
163	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2	
164	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2
165	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	
166	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2
167	1	1	2	3	2	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	
168	1	1	3	2	2	1	1	1	1	4	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1
169	1	1	2	3	4	1	1	1	3	4	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4
170	1	1	2	1	4	1	1	1	2	4	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3
171	1	1	3	2	3	1	1	1	3	5	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2	
172	1	1	2	2	4	1	1	1	5	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	2	3	2	3	3	
173	1	1	3	2	4	1	1	2	5	5	2	2	4	2	5	2	2	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4	
174	1	1	2	3	3	1	1	1	5	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2	
175	1	1	3	3	4	2	2	2	3	1	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4
176	1	2	1	2	5	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4
177	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
178	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	4	4	
179	2	2	2	2	4	2	2	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4
180	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	2
181	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
182	2	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2
183	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	3
184	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2
185	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2
186	2	2	2	2	3	1	1	1	4	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2
187	1	1	3	4	2	1	1	1	2	4	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2
188	2	1	2	4	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	4	3	4	5	1	1	2	3	1	2	2	
189	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2
190	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1</																							

191	2	1	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2				
192	1	1	2	4	2	1	1	1	3	1	1	4	1	5	4	1	2	4	4	1	1	1	2	3	4	4	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	2	2				
193	2	2	3	4	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2				
194	1	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	2	2		
195	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2			
196	2	1	2	4	3	1	1	1	5	4	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2		
197	4	1	3	4	3	1	1	1	5	4	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	2	1	2	2		
198	2	2	1	2	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	2	2		
199	2	2	2	2	3	1	1	1	3	4	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2	2		
200	1	1	2	3	2	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2		
201	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4		
202	2	2	3	2	4	4	3	2	3	5	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2		
203	1	2	3	2	4	4	3	4	3	5	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4		
204	1	2	2	3	4	1	1	2	3	1	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
205	2	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
206	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5
207	2	1	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4	
208	2	1	2	2	4	2	2	1	2	3	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4		
209	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	2	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2		
210	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2		
211	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	3	2	2		
212	1	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	2	2	
213	1	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2	2	
214	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2	2	
215	1	1	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	2		
216	1	1	2	3	3	1	1	1	1	4	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	2	
217	1	1	3	3	2	1	1	1	3	2	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	
218	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1	2	
219	2	2	3	2	4	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	4	
220	2	2	1	2	4	1	1	1	5	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3
221	2	2	2	2	3	1	1	1	5	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2
222	2	2	2	2	4	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	2	3	2	3	3	3	3
223	2	2	2	2	4	1	1	2	3	1	2	2	4	2	5	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	
224	2	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2
225	2	2	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	4	4
226	2	2	2	3	5	1	1	1	3	4	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	4	
227	2	2	4	2	3	2	2	1	3	4	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	
228	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	4	4	4	
229	1	1	2	4	4	2	2	1	2	5	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	4	
230	2	1	2	4	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	2	2	
231	2	1	3	3	3	1	1	1	3	5	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
232	2	2	2	3	3	1	1	1	2	5	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2
233	2	1	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	4	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	3	3	3
234	1	1	3	4	1	1	1	1	4	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2
235	2	2	2	4	3	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2	2	2
236	1	1	2	5	3	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2	2	2
237	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2	2	2
238	2	1	2	4	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	3	4	5	1	1	2	3	1	2	2	2	2
239	4	1</																																								

241	2	2	3	2	1	1	1	3	3	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2				
242	1	1	1	3	2	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	4	1	2	4	4	1	1	1	2	3	4	4	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	2	2			
243	1	1	2	3	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2			
244	2	2	2	2	2	1	1	1	5	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	2	2		
245	1	2	2	2	3	1	1	1	5	4	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2			
246	1	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2		
247	2	2	3	2	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	2	1	2	2		
248	2	2	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	2	2		
249	2	1	4	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2			
250	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2		
251	1	1	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4			
252	1	1	2	2	4	4	3	2	3	1	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2			
253	1	1	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4			
254	1	1	2	1	3	1	1	2	3	4	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
255	1	1	2	2	4	2	2	2	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	
256	1	1	3	2	5	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5		
257	1	1	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4			
258	1	1	2	3	4	2	2	1	4	5	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4			
259	1	1	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2			
260	1	2	2	2	1	1	1	2	5	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2			
261	2	2	3	2	3	1	1	1	2	5	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	3	2			
262	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	2			
263	2	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2			
264	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2		
265	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2		
266	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2		
267	2	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2		
268	2	2	3	3	3	1	1	1	5	3	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1		
269	2	2	3	2	3	1	1	1	5	2	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4		
270	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3		
271	1	1	4	4	1	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2			
272	2	1	2	4	2	1	1	1	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	2	3	2	3	3		
273	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2	2	4	2	5	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4			
274	2	2	2	3	2	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2		
275	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4		
276	1	1	2	4	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4		
277	2	2	2	4	3	2	2	1	2	3	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4		
278	1	1	3	5	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	4	4			
279	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4		
280	2	1	2	4	2	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	2		
281	4	1	3	4	3	1	1	1	1	1	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2		
282	2	2	2	2	4	1	1	1	4	2	2	2	4	1	5	1	2	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2		
283	2	2	3	2	4	3	2	2	2	4	2	2	4	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	3		
284	1	1	2	3	3	1	1	1	2	4	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2		
285	1	1	3	3	4	1	1	1	2	4	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2		
286	2	2	1	2	5	1	1	1	3	4	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2		
287	1	2	2	2	3	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2		
288	1	2	2	3	4	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	4	3	4	5	1	1	2	3	1	2	2			
289	2	2	2	2	4	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2		
290	2	2	3	2	1	1	1																																			

291	2	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2
292	2	1	2	2	3	1	1	1	5	3	1	1	4	1	5	4	1	2	4	4	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	2	2
293	1	1	4	3	3	1	1	1	5	3	1	1	4	1	5	2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2	
294	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	2	2	
295	1	1	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
296	1	1	2	1	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2	
297	1	1	3	2	2	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	2	1	2	2	
298	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	2	2	
299	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2	
300	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2	
301	1	1	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
302	1	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	
303	2	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4		
304	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4		
305	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
306	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5		
307	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4		
308	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4		
309	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2		
310	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	2	4	1	5	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2		
311	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	3	2			
312	2	2	3	2	4	1	2	2	1	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	2			
313	1	1	3	4	4	1	2	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2			
314	2	1	2	4	3	1	1	1	2	4	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2	
315	2	1	4	3	4	1	1	1	3	4	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2		
316	2	2	2	3	5	1	1	1	5	5	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	
317	2	1	2	3	3	1	1	1	5	3	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2		
318	1	1	2	4	4	1	1	1	1	5	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1	
319	2	2	3	4	4	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	
320	1	1	2	5	1	1	1	1	3	1	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3	
321	3	3	2	3	3	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2		
322	2	1	3	4	3	1	1	1	3	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	1	2	3	2	3	3		
323	4	1	2	4	3	1	1	2	3	3	2	2	4	2	5	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4		
324	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	2	
325	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4		
326	1	1	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	
327	1	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
328	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	2	4	4	
329	1	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	2	2	2	4	4	
330	1	2	1	3	3	1	1	1	4	2	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	2	
331	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	
332	2	2	2	2	2	1	1	1	2	4	2	2	4	1	5	1	2	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	
333	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	5	1	1	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	3	
334	2	1	3	2	2	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
335	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2	
336	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2	
337	1	1	4	3	3	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	1	3	2	
338	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	3	4	5	1	1	2	3	1	2	2	
339	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	1	1	2	2	
340	1	1	2	2	2	1	1	1	5	2	1	1	4	1	5</																										

341	1	1	3	2	3	1	1	1	5	4	1	1	4	1	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
342	1	1	2	3	4	1	1	1	1	4	1	1	4	1	5	4	1	2	4	4	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	1	1	2	2	1	2	2	
343	1	1	2	3	4	1	1	1	3	4	1	1	4	1	5	2	2	2	3	4	1	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2	
344	1	2	3	2	3	1	1	1	3	4	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	2	2	2	1	2	2	
345	2	2	2	2	4	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	1	1	2	1	2	2	4	4	4	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
346	2	2	2	2	5	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	4	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	1	2	2		
347	2	2	3	2	3	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	1	2	1	2	2	
348	2	2	2	2	4	1	1	1	3	5	1	1	4	1	5	1	1	1	3	3	2	1	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	5	1	1	2	2	2	2	2	
349	2	2	3	2	4	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	2	2	
350	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	4	1	5	1	1	2	3	3	1	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	2	
351	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	
352	2	2	1	3	3	4	3	2	2	3	2	1	4	1	5	1	2	4	5	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2		
353	2	2	2	2	3	4	3	4	1	3	2	2	4	2	2	1	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	2	2	4	4		
354	2	2	2	2	1	1	1	2	4	3	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	
355	1	1	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
356	2	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	5	
357	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	4	4		
358	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4	
359	2	1	4	3	3	2	2	1	3	2	2	1	4	1	5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	1	4	2		
360	1	1	2	4	3	1	1	1	1	2	2	2	4	1	5	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	4	2	2	4	2	4	5	2	2	2	1	1	4	2		
361	2	2	2	4	1	1	1	1	3	4	1	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	3	2		
362	1	1	2	5	2	1	2	2	2	2	2	2	4	1	5	1	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	3	4	5	2	1	2	2	2	4	2		
363	3	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2	4	1	5	1	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2		
364	2	1	2	4	2	1	1	1	5	3	2	1	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	5	2	2	2	1	2	4	2	
365	4	1	2	4	3	1	1	1	5	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	
366	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	4	4	5	2	1	2	2	1	4	2	
367	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	4	1	5	1	1	2	2	4	1	1	1	1	2	1	4	3	3	4	2	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
368	1	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	2	4	1	5	1	1	2	4	4	1	2	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	5	2	1	1	1	1	2	1	
369	1	1	3	3	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	2	4	5	3	4	4	
370	2	2	2	2	2	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	1	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	2	3	2	4	3	
371	1	2	3	2	3	1	1	1	3	4	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	3	2		
372	1	2	2	3	4	1	1	1	3	4	2	2	4	1	1	1	2	2	4	4	1	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	1	2	3	2	3	3		
373	2	2	3	2	4	1	1	2	2	4	2	2	4	2	5	2	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4		
374	2	2	1	2	3	1	1	1	3	5	2	2	4	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	2	2	
375	2	1	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	1	2	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	4	
376	2	1	2	2	5	1	1	1	2	5	1	1	4	1	5	1	1	1	4	3	1	3	2	1	3	3	5	4	4	4	3	5	2	1	2	2	2	4	4		
377	1	1	2	3	3	2	2	1	1	5	1	1	4	1	2	1	2	2	5	3	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4		
378	1	1	3	2	4	4	4	4	1	2	2	4	2	4	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	3	2	4	4		
379	1	1	3	3	4	2	2	1	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	4	4		
380	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	4	1	5	1	1	1	3	4	1	2	2	1	3	3	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	3	2	
381	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2		
382	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	4	1	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4	5	2	1	2	2	2	2	2		

## ANEXO 09: Conducta responsable en investigación CONCYTEC

PERFIL

RONALD BERLY SAENZ GUEVARA



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación

Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 26/07/2023

CONCYTEC evaluación-cti

RONALD BERLY SAENZ GUEVARA

Conducta Responsable en Investigación: Vista: Usuario

Área personal / Mis cursos / CRI / Administración de calificaciones / Usuario

Usuario - RONALD BERLY SAENZ GUEVARA

Informe general Usuario

Ítem de calificación	Peso calculado	Calificación	Rango	Porcentaje	Retiro/Reinscripción	Aporta al total del curso
Conducta Responsable en Investigación						
Evaluación Integral	100.00 %	17.00	0-20	85.00 %		85.00 %
Total del curso	-	17.00	0-20	85.00 %		-