



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Plan Tolerancia Cero y el servicio de transporte terrestre de pasajeros según los conductores de vehículos que operan en los terminales de Fiori y Yerbateros en el año 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Rosa Lastenia Venancino Peña**

**ASESORA:**

**Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2017**

**Página del Jurado**

---

Dr. Ángel Salvatierra Melgar  
Presidente

---

Mg. Miluska Vega Guevara  
Secretaria

---

Dra. Fátima del Socorro Torres Cáceres  
Vocal

**Dedicatoria**

Dedicó este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Asimismo, a mis padres por ser los pilares más importantes de mi existencia que posibilita el logro de nuestras metas profesionales.

La autora

**Agradecimiento**

Al equipo directivo y funcionarios de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías – SUTRAN, por facilitarme la valiosa información y documentos que fueron la base de este trabajo.

La autora

### **Declaración Jurada**

Yo, Rosa Lastenia Venancino Peña, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 05416790 con la tesis titulada “El Plan Tolerancia Cero y el servicio de transporte terrestre de pasajeros según los conductores de vehículos que operan en los terminales terrestres de Fiori y Yerbateros en el año 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Jesús María, octubre de 2016.

Rosa Lastenia Venancino Peña

DNI N° 05416790

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: El Plan Tolerancia Cero y el servicio de transporte terrestre de pasajeros según los conductores de vehículos que operan en los terminales terrestres de Fiori y Yerbateros en el año 2015, con la finalidad de exponer ¿De qué manera se relaciona el Plan Tolerancia Cero con el servicio de transporte terrestre de pasajeros según los conductores que operan en los terminales terrestres de Fiori y Yerbateros de la Región Lima en el año 2015?, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	x
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Capítulo i: Introducción	
1.1 Antecedentes	19
1.1.1 Antecedentes internacionales	19
1.1.2 Antecedentes nacionales	21
1.2 Fundamentación Científica	23
1.2.1 Marco Teórico	23
Variable 1: Plan Tolerancia Cero	23
Dimensiones: Funciones de Supervisión, Fiscalización y Control	29
Variable 2.- Servicio de Transporte terrestre de Pasajeros	39
Dimensiones: Infracciones y accidentabilidad	41
1.3 Justificación	47
1.4 Problemas de la Investigación	48
1.4.1 Problema general	48

	Pág
1.4.2 Problemas Específicos	48
1.5. Hipótesis	49
1.5.1 Hipótesis general	49
1.5.2 Hipótesis específicas	49
1.6 Objetivos	50
1.6.1 Objetivo general	50
1.6.2 Objetivos específicos	50
Capítulo ii: Marco Metodológico	
2.1 Variables	53
2.2 Operacionalización de las variables	53
2.3 Metodología	54
2.4 Tipo de estudio	54
2.5 Diseño	55
2.6 Población y muestra	56
2.6.1 Población	56
2.6.2 Muestra	56
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.7.1. Técnica	57
2.7.2. Instrumento	57
2.7.3. Validación de los instrumentos	58
2.7.4. Confiabilidad de los instrumentos	58
2.8 Métodos de análisis de datos	59
III. Resultados	63
IV. Discusión de resultados	72

	Pág
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII: Referencias	80
Anexos	
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumentos de recolección de datos	
3. Validación de instrumentos	
4. Base de datos	
5. Artículo científico	

**Lista de Tablas**

	Pág.
Tabla 1. Estaciones de Peaje administradas por SUTRAN	36
Tabla 2. Intervenciones en el ámbito de las vías nacionales	39
Tabla 3. Accidentes de tránsito ocurridos en el Perú	44
Tabla 4. Accidentes de tránsito por departamento	45
Tabla 5. Operacionalización de la Variable 1: Plan Tolerancia Cero	53
Tabla 6. Operacionalización de la Variable 2: Servicio de transporte de personas	54
Tabla 7. Muestra	57
Tabla 8. Validación de instrumentos	58
Tabla 9. Niveles de percepción Plan tolerancia cero	64
Tabla 10. Niveles de percepción, dimensiones del Plan tolerancia cero	65
Tabla 11. Niveles de percepción en el servicio de transporte terrestre	66
Tabla 12. Percepción, dimensiones en el servicio de transporte terrestre	67
Tabla 13. Contraste de la hipótesis general	68
Tabla 14. Contraste de la hipótesis Específica 1	69
Tabla 15. Contraste de la hipótesis Específica 2	70
Tabla 16. Contraste de la hipótesis Específica 3	71

**Lista de Figuras**

	Pág.
Figura 1. Niveles de percepción Plan tolerancia cero	64
Figura 2. Niveles de percepción, dimensiones del Plan tolerancia cero	65
Figura 3. Niveles de percepción en el servicio de transporte terrestre	66
Figura 4. Percepción, dimensiones en el servicio de transporte terrestre	67

## Resumen

El objetivo de la presente investigación titulada: “El Plan Tolerancia Cero y el servicio de transporte terrestre de pasajeros según los conductores de vehículos que operan en los terminales de Fiori y Yerbateros en el año 2015” fue determinar la relación existente entre el Plan Tolerancia Cero y el servicio de transporte terrestre de pasajeros según los conductores que operan en los terminales terrestres de Fiori y Yerbateros 2015.

Fue tipo básica, descriptiva correlacional; en tanto que su diseño fue no experimental. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población está conformada por los conductores de vehículos que operan en las empresas de transporte que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros en los terminales terrestres de mayor afluencia de usuarios los Terminales de Fiori (Cono Norte) y Terminal Yerbateros (Cono Este).

La muestra fue de tipo no probabilística de tipo intencional, por conveniencia de la investigación, para lo cual se ha tomado como muestra a 62 conductores de vehículos que operan en las empresas de transporte que prestan servicios de transporte terrestre de pasajeros en los terminales terrestres Fiori y Yerbateros. El tratamiento estadístico aplicado se basó en la utilización de la prueba de normalidad de Kolmogorov y el coeficiente de Alfa de Crombach.

Se llegó a la conclusión que el Plan Tolerancia Cero se relaciona de manera directa con el el servicio de transporte terrestre de pasajeros según los conductores que operan en los terminales terrestres de Fiori y Yerbateros en el año 2015, según resultados del p valor de 0,000( $p < 0.05$ ) y el coeficiente r de Spearman = 0,793 representando una correlación positiva muy buena.

**Palabras claves:** Plan Tolerancia Cero, servicio de pasajeros, transporte, mercancías.

### **Abstract**

The objective of this research entitled: "Plan zero tolerance and the land transport service of passengers according to drivers of vehicles operating in the terminals of Fiori and herbalists in the year 2015" was to determine the relationship between the zero tolerance Plan and the land transport service of passengers according to drivers who operate in the terrestrial terminals Fiori and herbalists 2015.

It was basic, descriptive correlational type; While its design was not experimental. The survey was applied as a technique and as a tool the questionnaire. The population is formed by drivers of vehicles operating in transport companies providing ground transportation services of passengers at terminals land greater influx of Fiori (North cone) terminals and Terminal users herbalists (Cone East).

The sample was not probabilistic intentional kind, on the suitability of the research, which has been taken as shown in 62 drivers of vehicles operating in transport companies that provide services of passenger transport in the terrestrial terminals Fiori and herbalists. The applied statistical treatment was based on the use of the test of normality of Kolmogorov and Cronbach Alpha coefficient.

Came to the conclusion that the zero tolerance Plan relates directly with the service of road transport of passengers according to drivers who operate in terrestrial terminals Fiori and herbalists in the year 2015, according to of 0,000( $p < 0.05$ ) and the Spearman = 0,793 r coefficient representing a very good correlation.

**Keywords:** Zero Tolerance Plan, passenger services, transport goods.