



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del
Sistema Integrado de Transporte según características
personales, Rímac, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Alexander Salazar Sigüeñas

ASESOR:

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ- 2017

Dr. Juan Méndez Vergaray
PRESIDENTE

Mg. Teresa de Jesús Campana Añasco
SECRETARIA

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara
VOCAL

Dedicatoria

A mi esposa Ana Valles Ojeda y mi hijo Lionel Alexander Salazar Valles
Por ser los motores de mi vida y que me inspiran cada día de mi vida.

A mis Padres José Rufino Salazar Guerrero y Luz Aurora Sigüeñas Recuenco, por darme la vida, su apoyo, buena guía y servirme de ejemplo.

A mis Hermanos José Manuel y Ana Cecilia,
Por darme antes que todo su amistad, por apoyarme y ser muy especiales.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por contribuir a mi formación y convicción hacia una apertura de un aprendizaje continuo.

A mi Profesora Mg. Miluska Vega Guevara, mi más sincero agradecimiento por sus apreciados conocimientos, e invaluable apoyo, tiempo de asesoría, guía en la orientación y revisión de la investigación.

A mi familia, por sus palabras de aliento, comprensión, tolerancia y por el cariño que brinda e incondicional apoyo.

A mis amigos, por su solidaridad y colaboración lo cual fue determinante para concluir esta investigación, gracias a todos.

Declaración de Autoría

Yo, **Jorge Alexander Salazar Sigüeñas**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “**Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rímac, 2017**” presentada en 119 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de Noviembre de 2017

Jorge Alexander Salazar Sigüeñas
DNI: 41615122

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rímac, 2017”, que tuvo como objetivo describir el nivel de calidad (satisfacción) del servicio brindado por la Municipalidad Metropolitana de Lima, específicamente en el servicio de “transporte público”, usando la metodología SERVQUAL, para lo que se realizó una adecuación de este cuestionario.

El informe está compuesto por seis secciones, la primera denominada Introducción, en donde se describen los antecedentes, la fundamentación científica, justificación, el problema de investigación y los objetivos trazados; la segunda referida al marco metodológico, brinda las especificaciones de la metodología a usar para validar el instrumento utilizado en el estudio; la tercera sección muestra los resultados obtenidos durante el trabajo, la cuarta sección (discusión), pone a la luz de la teoría y de otros estudios los resultados obtenidos, generando las conclusiones y recomendaciones.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

El Autor.

Índice

| | Págs. |
|---|--------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autoría | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| | |
| I. Introducción | 12 |
| 1.1 Antecedentes | 13 |
| 1.2 Fundamentación científica | 16 |
| 1.3 Justificación | 24 |
| 1.4 Problema | 25 |
| 1.5 Objetivos | 28 |
| | |
| II. Marco metodológico | 30 |
| 2.1 Variables | 31 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 31 |
| 2.3 Metodología | 32 |
| 2.4 Tipo de estudio | 32 |
| 2.5 Diseño | 33 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 33 |
| 2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos | 34 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 39 |
| | |
| III. Resultados | 41 |
| | |
| IV. Discusión | 51 |
| | |
| V. Conclusiones | 54 |
| | |
| VI. Recomendaciones | 56 |
| | |
| VII. Referencias bibliográficas | 58 |
| | |
| VIII. Apéndices | |
| Anexo 1. Artículo Científico | |
| Anexo 2. Matriz de Consistencia | |
| Anexo 3. Cuestionario para medir las expectativas | |
| Anexo 4. Cuestionario para medir el nivel de percepción | |
| Anexo 5. Confiabilidad | |
| Anexo 6. Base de datos prueba piloto encuesta de expectativas | |
| Anexo 7. Base de datos prueba piloto encuesta de percepción | |
| Anexo 8. Certificados de validación | |
| Anexo 9. Base de datos – expectativas | |
| Anexo 10. Base de datos – percepción | |

Lista de tablas

| | Págs. |
|--|--------------|
| Tabla 1. Posibles resultados de la ecuación de la calidad | 21 |
| Tabla 2. Matriz de operacionalización de variable | 32 |
| Tabla 3. Distribución de preguntas por dimensiones | 36 |
| Tabla 4. Valoración de respuestas según escala numérica | 36 |
| Tabla 5. Validez del instrumento que mide la expectativa de los usuarios | 37 |
| Tabla 6. Validez del instrumento que mide la percepción de los usuarios | 38 |
| Tabla 7. Nivel de percepción por dimensión del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac | 42 |
| Tabla 8. Índice de Calidad del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac | 43 |
| Tabla 9. Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su Género | 46 |
| Tabla 10. Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su Edad | 47 |
| Tabla 11. Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su Nivel Educativo | 48 |
| Tabla 12. Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en relación a su Situación Laboral | 49 |

Lista de figuras

| | Págs. |
|--|--------------|
| Figura 1. Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio | 20 |
| Figura 2. Nivel de percepción por dimensión del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac | 42 |
| Figura 3. Brechas de dimensiones del Sistema Integrado de Transporte | 44 |
| Figura 4. Índice de calidad del servicio por dimensión del Sistema Integrado de Transporte | 44 |
| Figura 5. Gráfica del Índice de Calidad del Servicio del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac | 45 |
| Figura 6. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su género | 46 |
| Figura 7. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su edad | 47 |
| Figura 8. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su nivel educativo | 48 |
| Figura 9. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su situación laboral | 49 |

Resumen

La investigación titulada *Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características, Rímac, 2017*, se desarrolló con el propósito de conocer el nivel de calidad de servicio que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima, específicamente a los ciudadanos que utilizan este medio de transporte en el distrito del Rímac. Para ello se realizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) al contexto de transporte, tomando en cuenta los componentes del modelo: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual pasó por los procesos de validez y confiabilidad.

Bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo, se aplicaron los instrumentos a 200 usuarios que diariamente utilizan el servicio, obteniendo como resultados, que en todas las dimensiones del modelo, el nivel de calidad es bajo, siendo la brecha entre la expectativa y la percepción menor en el componente de elementos tangibles. No obstante en términos generales y en todos los componentes, los usuarios refirieron estar poco satisfechos con el servicio recibido.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, expectativa, percepción.

Abstratc

The research entitled *Satisfaction of Level perceived for the users of Sistema Integrado de Transporte according to personal characteristics, Rímac, 2017*, was developed with the purpose of knowing the quality of service provided the Municipalidad Metropolitana de Lima, specifically to citizens what make use of medium of transport into the Rímac district. To do an adaptation of the SERVQUAL questionnaire created by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1998) to the context of the transport, taking into account the components of the model was made: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, who passed processes validity and reliability.

Under a non-experimental, descriptive cross-sectional design, instruments 200 users who day to day make use of service, obtaining as a result, in all dimensions of the model, the quality level is low, being applied gap between expectation and perception minor the component tangibles elements. However in general terms and in all components, curator reported being dissatisfied with the service received.

Keywords: Service quality, satisfaction, expectation, perception.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales.

Vilela (2015), publicó en la Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes, un artículo denominado *La calidad de servicios del Terminal Terrestre de la Ciudad de Esmeraldas*, cuyo objetivo es conocer la calidad del servicio que ofrece el terminal terrestre de la Ciudad Esmeraldas, Ecuador; analizando el estado y potencialidades de mejora. Se utilizaron técnicas de investigación de las ciencias sociales e instrumentos que permitieron realizar un diagnóstico de los servicios del terminal, encuestando a empleados, trabajadores, usuarios, operadores de transporte y al administrador, recopilando la información requerida, se procesó y analizó para comprender la realidad situacional. Los resultados evidenciaron la insatisfacción de los usuarios con los servicios que ofrece el terminal, por escasa señalética e información, inseguridad y miedo por robos y asaltos, inadecuado mantenimiento de edificios e instalaciones, inequidad en las tarifas de servicios de operadores e, insuficiente capacitación del personal. La administración reconoció la necesidad de mejorar la calidad de los servicios, para lo cual se necesita optimizar los procesos operacionales.

Palacios (2015), en su tesis *Análisis del servicio de atención al cliente de la empresa de transporte terrestre turístico Cotrutadossa en la ciudad de Cuenca*, presentando resultados de satisfacción de los usuarios relacionándolos con el modelo Servqual. Concluyendo que de manera general, el usuario se encuentra satisfecho con los servicios que provee la empresa; sin embargo, aún quedan pendientes los peldaños que son: superar las expectativas del cliente y además sorprenderlo, dejándole un recuerdo gratificante en su experiencia de viaje; concluyendo además que la aplicación de las ideas propuestas, promueve un ambiente laboral más sano y productivo, donde el “buen vivir” es efectivo tanto para el servidor turístico como para el turista, convirtiéndose por consecuencia y no por objetivo, en una ventaja competitiva que eleva la satisfacción del cliente y genera mayor rentabilidad a la empresa.

Correa (2012), realizó una investigación para mejorar la calidad del servicio del transporte público del estado Bolívar C.A. (Transbolívar), investigación que tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora a través del modelo SERVQUAL. Concluyendo que, a través de la aplicación de encuestas, se pudo evidenciar que no se están llenando las expectativas de los empleados y de los usuarios, sin embargo el servicio de Transbolívar con respecto a otros servicios de transporte de la zona es considerado el mejor.

Flores (2012), realizó una investigación del servicio del Metrobús de la ciudad de México, desarrollado bajo el enfoque Servqual, teniendo como objetivo la presentación de un modelo de calidad del servicio que permitiría mejorar la calidad ofrecida por el transporte público; Cuyos resultados obtenidos mostraron que el servicio del Metrobús es aceptable, sin embargo lo consideran malo y reclaman un servicio que responda a sus necesidades reales, en este sentido se puede considerar que la demanda es cada vez mayor y en este caso menor el servicio que se oferta, por lo que sería conveniente una planeación e implementación para un servicio de transporte público de alta calidad a un costo aceptable y que proporcione beneficios sociales que contribuyan a una transformación de la movilidad urbana y mejorar la calidad de vida.

León y Pitalua (2011), evaluó el servicio del terminal de transporte de Cartagena, Colombia, para conocer la calidad del servicio brindado; empleando el método SERVQUAL, basado en la evaluación del servicio ofrecido, mediante encuestas de percepciones y expectativas; concluyendo que la calificación promedio de las percepciones es 3,77 (conceptualmente la mayoría percibe ligeramente de acuerdo en la mayoría de los enunciados) y el promedio general de las expectativas es 3,75. Esto dice que se equipara cuantitativamente para efectos de establecer diferencias o que existen elementos que la Terminal de Transporte ha cuidado en ofrecer para satisfacer un buen servicio. Sin embargo, cualitativamente los usuarios son enfáticos en establecer elementos que deben cambiar para considerar que se sienten a gusto en mayor proporción con el

servicio comparándolas con la Terminal de Transporte “adecuada” a sus intereses.

Antecedentes Nacionales.

Borjas (2013), en su tesis *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público*, indica que si bien es cierto se han implementado servicios importantes para la población (Metropolitano y el Metro de Lima) y hay iniciativas para mejorar el sistema de transporte público, el centralizar la información usando tecnologías de información, coopera a magnificar los logros que se obtengan en el área, haciendo más productiva la información que se pueda conseguir, con el fin de contribuir a las decisiones que se deban de tomar, y así corregir y disminuir las deficiencias y maximizar las virtudes, ya que todo gira en torno al conocimiento, con el que se puede tomar las mejores decisiones, y con la información concentrada en un solo lugar, será más fácil y explotable el conocer el estado actual del transporte para saber desde que flancos se debe empezar a atacar. Con respecto a los tiempos de demora establecidos por tramo según el día y el rango de horas, es necesario que exista el compromiso por parte de las líneas de transporte en cumplir con tales, ya que si bien, los tiempos de demora son aproximaciones, cada tiempo de demora real no debería ser demasiado, siendo necesario que el conductor del bus deba hacer lo posible para que se cumpla con el designado.

Por otro lado Bonilla (2006), en tu tesis *“Análisis del Sistema de Transporte Público en la ciudad de Huancayo”*, analizó el sistema de transporte público en la ciudad de Huancayo, en la que dio a conocer la informalidad existente por parte de las empresas de transporte público, los usuarios por falta de educación vial y de la municipalidad al no cumplir sus funciones. Recomendando realizar programas de capacitación a los usuarios para la contribución del ordenamiento actual sistema de transporte público en Huancayo.

1.2 Fundamentación científica

Calidad de Atención.

Al respecto, se tiene que ante la creciente importancia que tiene la calidad de un servicio, este ha ido evolucionando desde la época industrial, identificándose cuatro etapas dentro de esta época, primeramente la calidad mediante inspección seguido por control estadístico de calidad posteriormente el aseguramiento de la calidad y por último la calidad como estrategia competitiva.

Un servicio de calidad no es solamente “ajustarse a las especificaciones”, sino más bien ajustarse a las expectativas del cliente, existiendo una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo rápidamente que se realicen no están dando un servicio de calidad. (Berry, Bennett y Brown 1989).

Según Cantú (2001), un servicio es una actividad o un conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacer un deseo o una necesidad. Dada la naturaleza de los servicios, el cliente los juzga a través de lo que percibe y cómo lo percibe.

Por otra parte la norma ISO 9000:2000 define satisfacción del cliente como la percepción del mismo sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Por lo tanto las empresas excelentes deben medir su desempeño de los competidores, así como de las mejores empresas que utilicen procesos productivos y/o administrativos similares, estableciendo lo que percibe el cliente respecto a sus productos y/o servicios y si realmente están satisfechos o no.

Medición de la calidad de atención.

Se refirió en el párrafo anterior al tema de medición, al respecto son diversas las posturas, modelos para medir la calidad de un servicio desde la mirada del

usuario, siendo este un tema controvertido dentro de la literatura de la administración de servicios. Desde la década de los ochenta, diversos modelos se han propuesto medir la percepción de la calidad, habiendo dos perspectivas muy diferenciadas.

Primera de ellas plantea que los consumidores evalúan la calidad como resultado de la diferencia entre las percepciones y las expectativas sobre el desempeño del servicio, tomando como base el paradigma disconformacional de Oliver de 1980. Siguiendo esta línea se encuentra el Modelo Nórdico propuesto por Gronroos en 1984, el Modelo SERVQUAL propuesto por Parasuramán y otros en 1985 – 1998 – 1994 o el Modelos de Tres Componentes de la Calidad del Servicio de Rust y Oliver de 1994 o el Modelo de Desempeño Evaluado planteado por Teas en 1993 – 1994.

Por su parte está la otra corriente que refiere que incluir la expectativa puede ser ineficiente e innecesario, ya que los individuos tienden a indicar altos niveles de expectativas. Ello ha llevado al desarrollo de escalas alternativas al SERVQUAL, como el SERVPREF de Cronin y Taylor de 1992, la Escala de Calidad del Servicio en un Entorno Minorista de Dabholkar y otros o el Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin del 2001.

La calidad percibida es desde esta perspectiva, una variable multidimensional que se manifiesta a través de una serie de constructos con altas correlaciones. Estos factores no son universales tal y como sostiene Parasuramán si no que son específicos del tipo de servicio evaluado. Para generar esos factores hay que recurrir a estudios cualitativos que ayuden a generar mediciones en un contexto de estudio específico. Cabe mencionar que hay autores que han medido la calidad de forma global y es más usado un único ítem como Babakus y Boller en 1992, sin embargo por la naturaleza del instrumento se adolece de consistencia psicométrica ya que la satisfacción es considerada como un

concepto abstracto, no directamente observable y que debe ser observada a través de varios indicadores (Martínez y Martínez, s.f.).

Calidad en el sector público.

El concepto de calidad se inició en la empresa, luego se fue introduciendo al ámbito del sector público, con el afán de convertir a las instituciones públicas en entidades más competitivas y capaces de satisfacer las demandas de sus clientes. Desde este propósito los dos principales cambios de la “Nueva Gestión Pública” son: “la conversión del sector público en una empresa de servicios y la conversión del ciudadano de una condición próxima de súbdito a una similar con la del cliente” (Puig. Rubio y Sierra, 2008, p. 117), en esta línea para Barzelay (1998) el cliente en el sector público es la persona que “(...) recibe directamente los beneficios de una organización de gobierno pero que además tiene la capacidad y los elementos necesarios para influir y determinar la oferta y la demanda de dichos bienes”. Entonces es el cliente la persona capaz de decidir racionalmente en términos de calidad los atributos que debe tener un servicio, es el vigilante de la gestión pública. Existen muchas denotaciones que se les atribuyen a los ciudadanos, estos pueden ser electores, contribuyentes, usuarios, beneficiarios, consumidores, administrados, sin embargo, la noción de calidad permite introducir el concepto de cliente para superar la pasividad con la que se venía tratando a este y darle un rol más activo en el diseño de servicios que él mismo consumirá. El concepto de calidad está centrado en escuchar la voz del cliente, es decir, un servicio de calidad es aquel en que se toman en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes para diseñar servicios y programas (Toledo, 2008).

De este modo todos los cambios que se generarían al incorporar la noción de cliente y de calidad al sector público, beneficiarían directamente a los ciudadanos, sobre todo a los países latinoamericanos, donde existen mayores atrasos y la calidad de los servicios públicos deja mucho que desear. En América

Latina, es común encontrar clientes que cuando acuden a solicitar un servicio son tratados como subordinados; pareciera que los empleados públicos les realizan favores a los ciudadanos que acuden a las dependencias de gobierno a solicitar un servicio, estas acciones no son más que nuestra escasa cultura de atención al cliente existente en la mayoría de los países de Latinoamérica. Aunque el proceso para incorporar los postulados de la Nueva Gestión Pública a América Latina será complicado, debido a que en el aparato burocrático aún persisten muchos vicios como corrupción, excesivos trámites burocráticos, amiguismo, etc., hechos que obstaculizan la reforma, vale la pena intentar solucionar los problemas públicos que aquejan a la sociedad de maneras diferentes a las tradicionales para producir resultados exitosos. Resultados de este tipo se tienen por ejemplo en la experiencia MAC (Mejor atención al ciudadano) que ha dado magníficos resultados concentrando en un solo lugar la Nación, SUNARP, etc., resultados que se pueden ver en el número de encuestas a los ciudadanos, que categorizan el servicio de excelente en un 68%, 4% en promedio y de bueno en un 28% (Alza y Dargent, 2014). Sin embargo aún hay lugares en los que la NGP aún falta implementarse o ser concientizada en los colaboradores ya que implica un cambio en el paradigma total.

Modelo de medición de la calidad del servicio SERVQUAL.

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las organizaciones, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL (Service of quality); la misma que fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), versión revisada, como ya hemos visto líneas atrás, donde se avalúan los factores claves para determinar la calidad del servicio prestado. En la figura 1 se muestra el modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio en que se basa la metodología SERVQUAL.

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. Por esto mismo, SERVQUAL, es una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos.

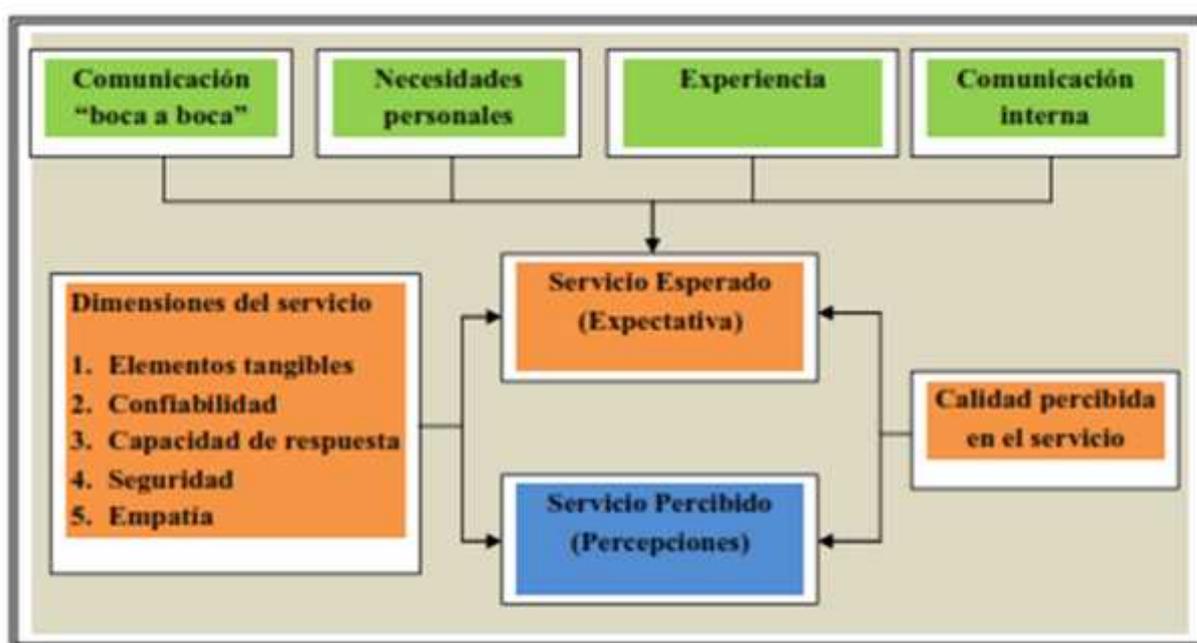


Figura 1. Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio. Adaptado de "Evaluación de la calidad de atención de la comisaria PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL" por Salazar, 2015. Lima, Perú: Autor.

Al respecto Castillo (2005) refiere que:

Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de lo más diversos sectores de

actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras (p.2), motivo por el que se decidió trabajar con este modelo.

Para evaluar la calidad del servicio bajo este modelo, se utilizan las expectativas como parámetros de medición, comparándolos con lo que recibieron los clientes, como ya se mencionó líneas arriba, generándose la “ecuación de la calidad del servicio”.

$$C = E - P$$

Siendo:

C= Calidad

E= Expectativas

P= Percepción

Tabla 1

Posibles resultados de la ecuación de la calidad

| | |
|-----------------|--|
| POSITIVA | La prestación supera las expectativas; el servicio es calificado como “excelente”; hace “las delicias” de los clientes; los clientes quedan más que satisfechos con el servicio (los clientes reciben más de lo que esperaban). |
| NEUTRA | La prestación iguala las expectativas; el servicio es calificado como bueno, aceptable, correcto, satisfactorio, adecuado; los clientes quedan satisfechos con el servicio (los clientes reciben lo que esperaban). |
| NEGATIVA | La prestación no satisface las expectativas; el servicio es calificado como malo, pobre, deficiente, insatisfactorio; los clientes quedan definitivamente insatisfechos con el servicio (los clientes no reciben lo que esperaban: hay frustración). |

Nota: Tomado de Evaluación de la calidad de atención de la comisaria PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL, Salazar, 2015. Lima, Perú: Autor.

Dicho de otra forma, las expectativas constituyen el baremo o parámetro con el que los clientes miden la calidad de un servicio. Es decir, la calidad de un servicio se determina no en términos de los criterios internos de la empresa, sino en función de cómo lo perciben los clientes en el momento de la prestación. La diferencia entre ambos puede ser positiva, negativa o neutra (ver tabla 1) (ISMI, 2001).

Marco Conceptual.

- **Calidad**

Grado en el que un conjunto de características (rasgo diferenciador) cumple con los requisitos (necesidad o expectativa implícita u obligatoria). (NMX-CC.9001-IMNC-2000).

- **Satisfacción**

Evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si este producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas: la ausencia del cumplimiento de dichas necesidades y expectativas da como resultado la insatisfacción del producto o servicio adquirido. (Zeithaml, 1993).

- **Servicio**

Cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico. (Kotler, 2001).

- **Expectativas**

Constituyen estándares o puntos de referencia con respecto a los cuales se evalúan (comparan) los desempeños de un servicio. Son percepciones de la posibilidad (probabilidad de ocurrencia) de algún hecho con lo que se piensa debería suceder. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

- **Percepción**

La forma como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad. (Grönroos, 1990)

Dimensiones de SERVQUAL.

La escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para determinar la calidad de los servicios de una organización (Adi, 2003, citado a Parasuramán, Zeitham y Berry, 1994).

- **Elementos tangibles**

Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

- **Fiabilidad**

Es la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

- **Capacidad de Respuesta**

Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

- **Seguridad**

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

- **Empatía**

Es el grado de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

1.3 Justificación

El tamaño del parque automotor de la ciudad de Lima, viene creciendo de manera gradual, y de mantenerse así, el número de vehículos que circulan, se duplicarían. En gran medida como resultado de este crecimiento, han surgido una serie de problemas que hoy parecen imposibles de resolver; problemas tales como la lentitud del tráfico, el agravamiento de la contaminación ambiental, y el aumento del número de accidentes provocados básicamente por los conductores y en menos escala, por los mismos peatones.

La investigación titulada “Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rímac, 2017”, surge de la necesidad de conocer como es el estado actual de la calidad del servicio del transporte brindado por la Municipalidad Metropolitana de Lima de manera empírica, ya que siendo el investigador parte de ese entorno, se observaba a priori muchos problemas en el servicio, eso sumado al hecho de que actualmente la mirada de la Nueva Gestión Pública es satisfacer las necesidades de los usuarios, se hace necesaria una evaluación de este tipo con el propósito de mejorar el servicio y porque no, realizar posteriormente una propuesta de reforma de este sistema de transporte.

En el presente informe de investigación está conformada por seis secciones: En la primera sección se describen los antecedentes, la fundamentación científica, justificación, el problema de investigación y los objetivos trazados. En la segunda sección está referida al marco metodológico, brindando las especificaciones de la metodología a usar para validar el instrumento utilizado en el estudio; la tercera sección muestra los resultados obtenidos durante el desarrollo del trabajo, la cuarta sección (discusión), pone a la luz de la teoría y de otros estudios los resultados obtenidos, para la generación posterior de las conclusiones y recomendaciones del caso.

De este modo se pretende contribuir con este estudio, a generar un diagnóstico inicial sobre la calidad del servicio del Sistema Integrado de Transporte para que las autoridades pertinentes que dirigen los destinos de la administración pública y del transporte tomen conciencia de que hay muchos aspectos que mejorar y tomen las medidas necesarias, por el bienestar de los usuarios que utilizan este medio de transporte.

1.4 Problema

Realidad Problemática

Hablar de calidad del servicio o de la atención al usuario es hoy en día, uno de los temas de mayor relevancia en las organizaciones tanto privadas como estatales. Si bien es cierto en el sector privado el cliente tiene la opción de simplemente cambiar de empresa que brinde el servicio ante un servicio ineficiente, en el sector público muchas veces no queda otra que contener la ira y tragarse la rabia por la mala atención, ya que no existe otra institución que pueda brindar el servicio como por ejemplo el transporte público de pasajeros.

Así, Rojas (2003) refiere que:

Cada vez más, los ciudadanos, las organizaciones y las empresas reclaman de la administración pública que la prestación de sus servicios sean de calidad, la gran crítica a la gestión del sector público se refiere a la ineficiencia de las grandes estructuras jerárquicas de la administración a la hora de intentar adaptarse a un mundo en plena transformación tecnológica y económica.

Para ello se hace necesario introducir en los Órganos e Instituciones Públicas sistemas de calidad adoptando los principios de esta filosofía. Para ello una de las opiniones que hay que tener en cuenta y consideramos la más relevante es la de los usuarios, tal como refiere Parrado y Colino (s.f.) “uno de los

principios básicos de la gestión de la calidad es contar con la voz de los destinatarios del servicio”.

Pero que sucede cuando por ejemplo la entidad pública no se abastece a atender a los usuarios por factores externos como los cambios sociales que se dan en su país, migraciones, sobre población en las ciudades, o familias desintegradas, disfuncionales, etc. Al respecto Arriagada (1998), señala que la estructura, funciones y prácticas cotidianas de las familias han cambiado de manera importante por los impactos de las transformaciones demográficas, sociales y económicas en América Latina. Se destacan las situaciones de jefatura femenina del hogar, pobreza, violencia intrafamiliar y las contribuciones económicas de mujeres e hijos al hogar y a la sociedad. Fenómenos que sugieren nuevos roles del Estado en la cobertura de ciertos servicios, así como nuevos papeles que deben cumplir los miembros de la sociedad.

Sobre esta problemática nuestro país no está exento, Barbero (2006), describe que Lima tiene problemas serios en lo que se refiere a la circulación en general y en el transporte público en particular. Esta situación afecta especialmente a los sectores de menores recursos y genera fuertes externalidades negativas. El área metropolitana de Lima presenta dificultades estructurales en la organización de su transporte y tránsito: el servicio de transporte público es deficiente, el tránsito es caótico, los tiempos de viaje son elevados, existe un alto número de accidentes y una significativa contaminación generada por el parque automotor.

La calidad del servicio público de pasajeros es percibida como mala por la población, debido al excesivo tiempo que por lo común toma un viaje, la incomodidad y la inseguridad. Nueve de cada diez usuarios en Lima opinan que el servicio de transporte público de pasajeros es regular, malo o muy malo. En los barrios más alejados los usuarios deben acercarse a los corredores troncales

utilizando mototaxis. El bajo nivel de comodidad se refleja en la edad promedio del parque de servicio público (de entre dieciséis y veinticinco años); estudios recientes lo identifican como la flota más vieja entre las que circulan por las principales ciudades latinoamericanas (Booz Allen Hamilton - Macroconsult 2005).

Una encuesta realizada por Ipsos Perú: el 25% de limeños encuestados aprueba el nuevo servicio de transportes del Corredor Azul, frente a un 68% que lo desaprueba, mientras que un 7% prefirió no opinar; el sondeo realizado entre el 10 y 12 de setiembre de 2014, informó que el 26% de los encuestados hizo uso del Corredor Azul y que el un 47% de estos últimos dijo que el servicio es malo, un 41% que es regular y un 10% que es bueno. Un 75% de consultados aseguró no haber usado aún el sistema de transporte.

Asimismo, el 36% de los encuestados opinó que las reformas no debería afectar el bienestar de los ciudadanos, de lo contrario son una mala reforma, el 35% consideró que si bien toda reforma tiene inconvenientes al inicio, se pudo haber hecho una mejor planificación y el 24% que todo cambio genera ciertos inconvenientes al inicio, el resultado final es positivo.

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales durante el primer trimestre del año 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su género durante el primer trimestre del año 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su edad durante el primer trimestre del año 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su nivel educativo durante el primer trimestre del año 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su situación laboral durante el primer trimestre del año 2017?

1.5 Objetivos

General.

Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales durante el primer trimestre del año 2017.

Específicos.

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su género durante el primer trimestre del año 2017.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su edad durante el primer trimestre del año 2017.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su nivel educativo durante el primer trimestre del año 2017.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su situación laboral durante el primer trimestre del año 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Identificación de Variables.

En el presente estudio se cuenta con una sola variable: Nivel de satisfacción del servicio del Sistema Integrado de Transporte, Rímac, 2017.

Definición conceptual.

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Desde este modelo la satisfacción mide y relaciona percepción y expectativa del usuario. La percepción referida a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe; y las expectativas definen lo que espera del servicio que entrega la organización. (Parasuraman, Zeithami y Berry, 1986, citado por Adi, 2003).

Definición operacional.

La variable en estudio se hará observable a partir de 5 componentes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, componentes que servirán para medir tanto la percepción como la expectativa, los que serán medido con una escala numérica del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

2.2 Operacionalización de variables

En la Tabla 2, se muestra el detalle de la operacionalización de la variable.

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción de usuarios del servicio del Sistema Integrado de Transporte

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Índice |
|------------------------|---------------------------|----------------|---|--|
| Elementos Tangibles | Expectativa Percepción | 1-4 1-4 | Escala ordinal (5 niveles) • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • Indiferente (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5) | Insatisfecho < 0 Satisfecho = 0 Más que satisfecho > 0 |
| Confiabilidad | Expectativa Percepción | 5-9 5-9 | | |
| Capacidad de Respuesta | Expectativa Percepción | 10-13 10-13 | | |
| Seguridad | Expectativa Percepción | 14-17 14-17 | | |
| Empatía | Expectativa Percepción | 18-22 18-22 | | |

Nota: Tomado de *Evaluación de la calidad de atención de la comisaria PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL*, Salazar, 2015. Lima, Perú: Autor.

2.3 Metodología

La metodología es descriptivo deductivo, teniendo varios pasos esenciales: observación de la situación actual, formulación de una hipótesis para explicar dicha situación, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

2.4 Tipo de Estudio

La investigación es de tipo sustantiva, que según Carrasco (2006, p. 44). “Es aquella que se orienta a resolver problemas fácticos, su propósito es dar respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento

de la realidad y del conocimiento, con el objeto de contribuir en la estructuración de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada. El ámbito donde se desarrolla la investigación sustantiva es la realidad social y natural”.

2.5 Diseño

El diseño es no experimental, transversal y descriptivo; no experimental porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “no se realizan manipulación deliberada de las variables” (p. 149); transversal porque “recopila datos de un solo momento dado” (p. 151) y descriptivo porque intenta dar a conocer un fenómeno en particular (p. 117).

2.6 Población, muestra y muestreo

Población.

La población estuvo comprendida por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, que a diario utilizan este medio de transporte para movilizarse a sus centros de labores, colegios, por recreación, entre otros; se estima que es una población infinita.

Muestra.

Por ser un tamaño de población de gran proporción y para efectos de este estudio se va a considerar una muestra de doscientos (200) usuarios del Sistema Integrado de Transporte, indistintamente de su género, edad, nivel educativo y situación laboral, considerando los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la población.

Muestreo.

Los doscientos (200) usuarios serán entrevistados en los respectivos paraderos; es decir se va a trabajar con un muestreo no probabilístico, por conveniencia,

muestreo en el que “los elementos de una muestra se seleccionan sólo en base en el hecho de que son fáciles, económicos o convenientes de muestrear”. (Levine, Berenson y Krehbiel, 2006, p. 221).

Criterios de selección

En la presente investigación, la población y muestra estará compuesta por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, indistintamente de su género, edad, nivel educativo y situación laboral.

Criterios de Inclusión

Usuarios que acepten participar de la encuesta y que no presenten discapacidad física ni mental.

Criterios de Exclusión

Usuarios que no acepten participar de la encuesta y que presenten discapacidad física y mental.

2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica.

La técnica que se utilizará es la encuesta, que Mc Murtry (2005), la define como “un método sistemático que recolecta información de un grupo seleccionado de personas mediante preguntas”, puede ser utilizada con la finalidad o alcance descriptivo y/o correlacional.

Instrumento de recolección de datos.

Para la recolección de datos, se utilizará una encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993, de la cual se realizó una adaptación al contexto de un servicio de transporte público y recoger información sobre cómo se encuentra la calidad del Sistema Integrado de Transporte. Al

respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variable a medir” (p.217).

La encuesta o instrumento de evaluación consta de dos cuestionarios:

Cuestionario n.º 1:

Nombre: Cuestionario para medir el nivel de expectativa del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

Autores: Adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993,

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: Todos

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Determinar cuantitativamente cual es el nivel de expectativa de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte.

Cuestionario n.º 2:

Nombre: Cuestionario para medir el nivel de percepción del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

Autores: Adaptado de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993,

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: Todos

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Determinar cuantitativamente cual es el nivel de percepción de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte.

Descripción: Cuestionario SERVQUAL (Expectativas y Percepciones)

La encuesta SERVQUAL comprende 22 preguntas de opinión acerca de las expectativas y 22 preguntas de opinión sobre las percepciones de la calidad del servicio ofrecido por el Sistema Integrado de Transporte.

Los veintidós (22) ítems o preguntas se dividen en 5 dimensiones de evaluación, cada pregunta permite cinco alternativas de acuerdo a la escala numérica. Las preguntas se distribuirán por dimensiones según la tabla 3.

Tabla 3

Distribución de las preguntas por dimensiones

| Dimensiones | Preguntas |
|------------------------|-----------|
| Elementos tangibles | 1 al 4 |
| Fiabilidad | 5 al 9 |
| Capacidad de respuesta | 10 al 13 |
| Seguridad | 14 al 17 |
| Empatía | 18 al 22 |

Las respuestas es valoraran en la escala mostrada en la Tabla 4.

Tabla 4

Valoración de las respuestas según escala numérica

| Valoración | Valor |
|------------------------|-------|
| En completo desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Indiferente | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

Validación del instrumento.

En términos generales, está relacionado al grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para la determinación de la validez de los instrumentos, estos se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se debe realizar para contrastar la validez de los ítems consistente en preguntar a personas expertas en el dominio, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido.

Estableciendo la validez de los instrumentos, se buscó evaluar la validez del contenido a través del juicio de expertos; para ello se sometieron a la revisión de 3 expertos, especializados en Metodología de la Investigación y/o gestión pública, los cuales consideraron que los instrumentos eran adecuados y por tanto procedía su aplicación. Se dispone de los certificados de validez en anexos para su verificación.

Tabla 5

Validez del instrumento que mide la expectativa de los usuarios, según expertos

| Experto | El instrumento presenta | | | | Condición final |
|--------------------------------------|-------------------------|------------|----------|-------------|-----------------|
| | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Suficiencia | |
| Dr. Luis Alberto Núñez Lira | Si | Si | Si | Si | |
| Mg. Miluska Vega Guevara | Si | Si | Si | Si | Aplicable |
| Mg. Sonia Filomena Fernández Condori | Si | Si | Si | Si | |

Tabla 6

Validez del instrumento que mide la percepción de los usuarios, según expertos

| Experto | El instrumento presenta | | | | Condición final |
|--------------------------------------|-------------------------|------------|----------|-------------|-----------------|
| | Pertinencia | Relevancia | Claridad | Suficiencia | |
| Dr. Luis Alberto Núñez Lira | Si | Si | Si | Si | |
| Mg. Miluska Vega Guevara | Si | Si | Si | Si | Aplicable |
| Mg. Sonia Filomena Fernández Condori | Si | Si | Si | Si | |

Confiabilidad del instrumento.

Se aplicará una prueba piloto a treinta (30) usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, midiendo las expectativas y percepciones del servicio, con la finalidad de obtener un coeficiente de confiabilidad aceptable, lo que implicaría que los cuestionarios tendrían una alta confiabilidad.

Procedimientos de recolección de datos.

Contando con la autorización respectiva y de acuerdo al cronograma establecido, se realizará la encuesta con aquellos usuarios que decidieran acceder a brindar su opinión sobre el servicio recibido del Sistema Integrado de Transporte.

La encuesta se efectuará durante 8 días, encuestándose a treinta (30) usuarios en promedio, indicándoles el propósito del estudio, dándose las pautas para el llenado de los cuestionarios indicándoseles que registren con libertad y sinceridad sus expectativas y percepciones por cada pregunta del cuestionario, evitando dejar preguntas sin responder. Conforme se devuelvan las encuestas, se realizará una inspección de las mismas, para evitar la presencia de ítems no respondidos; luego de ello, se les agradecerá por su valiosa colaboración, ya que

la información brindada sería de gran valor para mejorar el servicio que presta el Sistema Integrado de Transporte.

2.8 Métodos de análisis de datos

Organización de la información.

Aplicados los cuestionarios, se pasará la información obtenida a una base de datos utilizando una hoja de cálculo informático (Microsoft Office Excel 2010), con el fin de organizarla en una tabla que permitirá ver los resultados de una manera más clara y entendible.

Obtención del Índice de Calidad en el Servicio (ICS).

Se elaborarán gráficos de medias para las cinco dimensiones a fin de determinar la brecha existente entre la expectativa y la percepción del servicio (calidad), ítem por ítem, así como se elaborará una tabla que muestre los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general, seguidamente se realizará una gráfica de brechas (Percepciones – Expectativas) para observar la diferencia que exista entre las mismas dentro de cada dimensión, lo que representará el nivel de calidad percibida.

Luego se procederá a calcular el Índice de Calidad en el Servicio (ICS) por cada dimensión, para efecto de comparación, para lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{ICS} = \text{Ponderación} * (\text{Percepciones} - \text{Expectativas})$$

Por último se calculará el Índice Global de la Calidad en el Servicio, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

ICS global = ICS_i

Si resultará un número negativo, indicaría que las expectativas son mayores que las percepciones, si fuera el número positivo, indicaría que las percepciones de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte, en el distrito del Rímac están por arriba de las expectativas, lo que significaría que el referido sistema, está cumpliendo con sus expectativas debido al índice obtenido.

III. Resultados

3.1. Calidad del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac

A continuación se presentan los resultados acerca de la calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

Tabla 7

Nivel de percepción por dimensión del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

| | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
|----------|--|------------|------------------------|-----------|---------|
| Promedio | 2.04 | 1.18 | 1.24 | 1.26 | 1.18 |
| | Promedio General 1.38 = 27.6 % (de satisfacción) | | | | |

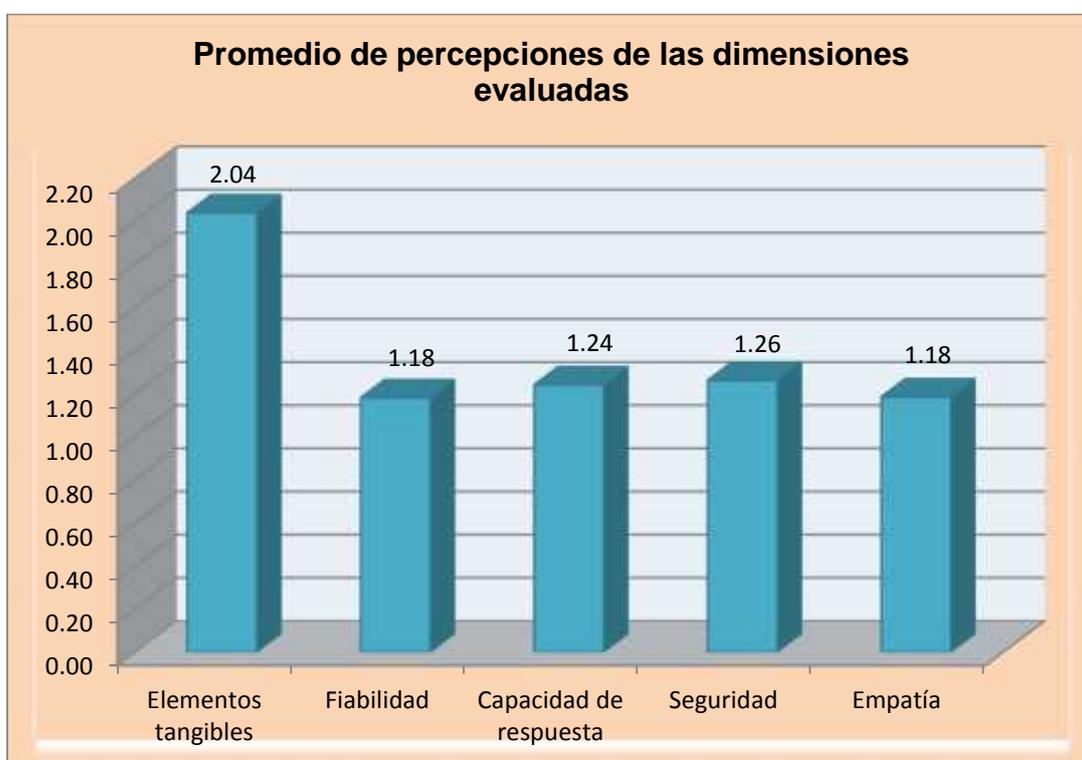


Figura 2. Nivel de percepción por dimensión del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

En la tabla 7, se muestra el resultado general de la calidad del servicio del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, que fue de 1.38, equivalente a 27.6 % de satisfacción percibida por los usuarios en la escala 0-100. Obteniendo la dimensión de elementos tangibles mejores resultados en comparación con las otras cuatro dimensiones.

En la figura 2 se observó que la dimensión más alta percibida fue elementos tangibles con 2.04, lo que indicó que los usuarios solos están satisfechos con la apariencia de los buses del Sistema Integrado de Transporte; por otro lado, las dimensiones con menor nivel de satisfacción fueron la fiabilidad y la empatía con 1.18.

3.2. Índice de calidad del servicio (ICS) del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

Para la obtención del Índice de Calidad del servicio, se procedió a calcular la diferencia de los promedios de cada dimensión (percepciones - expectativas), los mismos que se describen en la tabla 8.

Tabla 8

Índice de Calidad del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

| | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
|---------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------------|------------------|----------------|
| Expectativa | 4.08 | 4.78 | 4.87 | 4.91 | 4.82 |
| Percepciones | 2.04 | 1.18 | 1.24 | 1.26 | 1.18 |
| Promedio | -2.04 | -3.60 | -3.63 | -3.65 | -3.64 |
| ICS GENERAL | | | -3.31 | | |

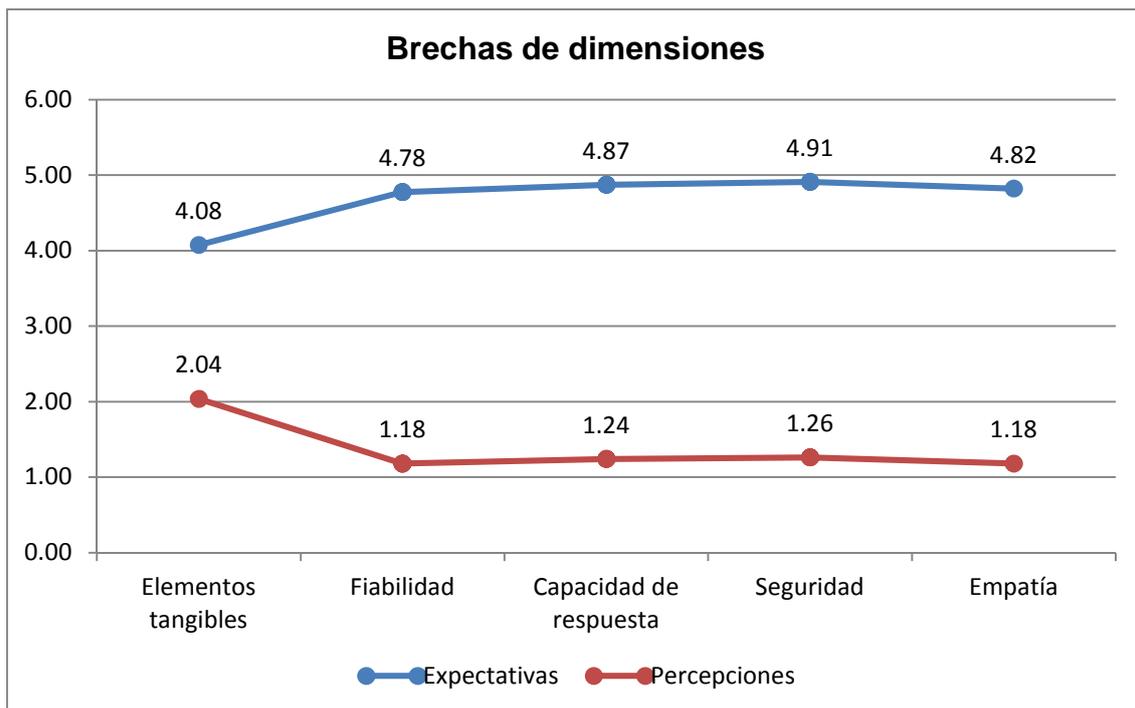


Figura 3. Brechas de dimensiones del Sistema Integrado de Transporte.

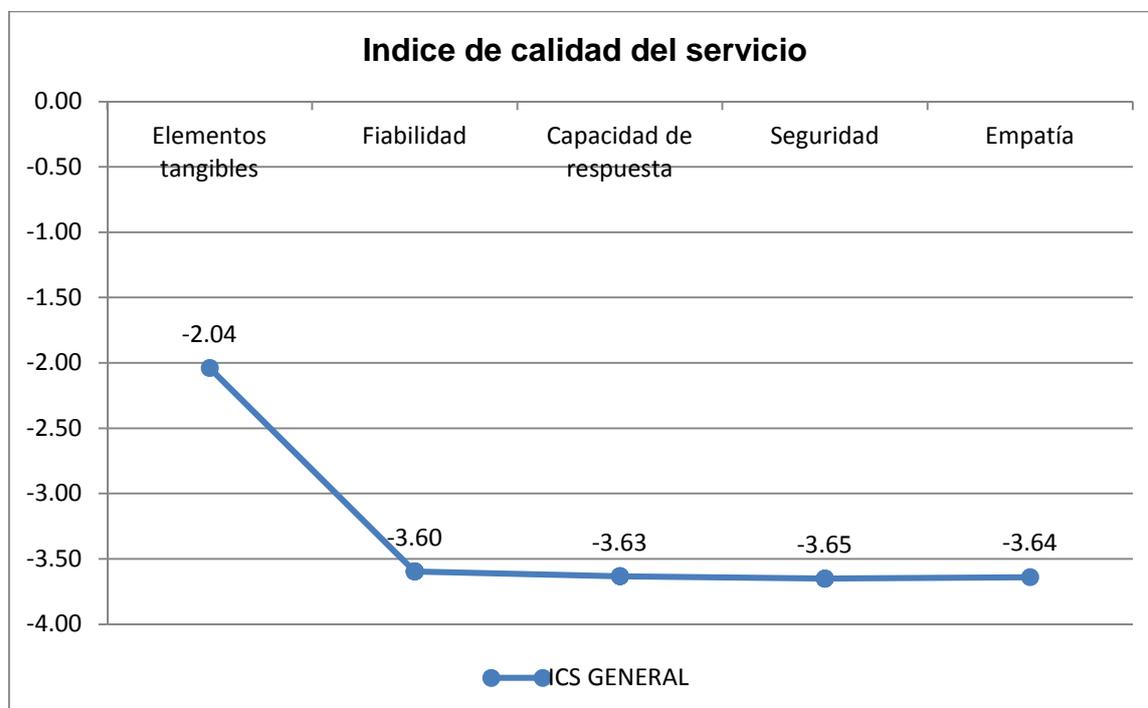


Figura 4. Índice de calidad del servicio por dimensión del Sistema Integrado de Transporte.

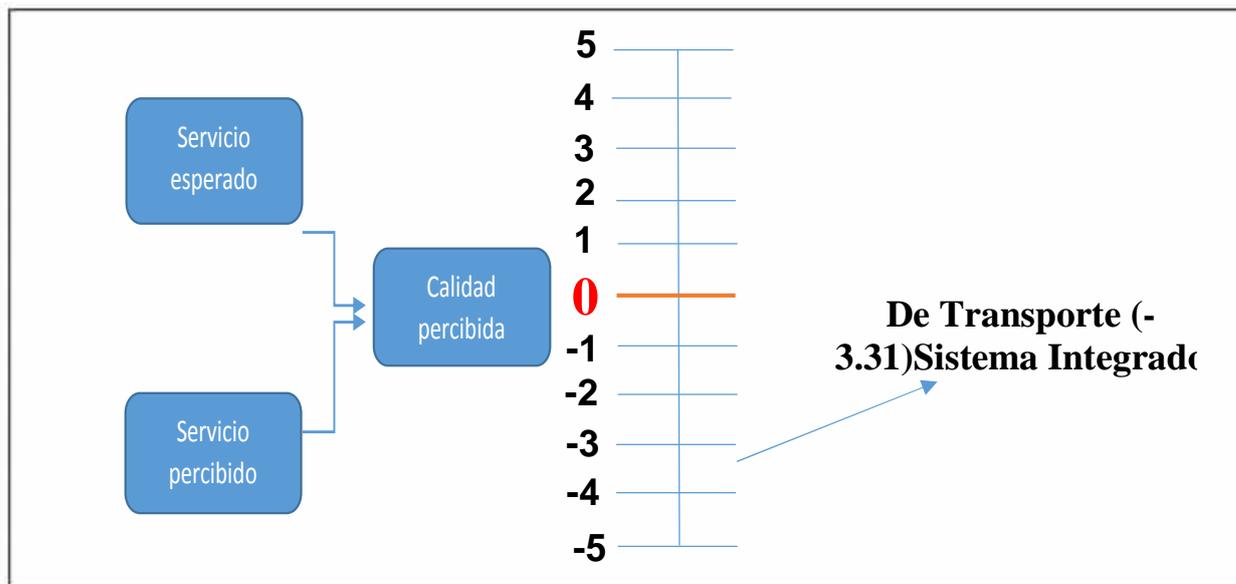


Figura 5. Gráfica del Índice de Calidad del Servicio del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

En la tabla 8 se analizó el resultado de los promedios de percepción de los usuarios encuestados, mostrándose la diferencia entre las expectativas y las percepciones del Sistema Integrado de Transporte, observándose que las expectativas fueron superiores a lo percibido.

En la figura 3 se mostró las brechas que existía por cada dimensión, entre lo que el usuario esperaba (expectativas) y lo que percibió, siendo la dimensión cercana, los elementos tangibles, seguido de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

En la figura 4, se observó que todas las dimensiones del servicio fueron negativas, lo que indicó que la percepción del cliente estaba por debajo de las expectativas, por lo tanto los usuarios reciben menos de lo que esperaban de la calidad del servicio; así como también se observó que la dimensión más cercana a cero, fue elementos tangibles, y el de mayor insatisfacción fue la seguridad.

Asimismo, en la tabla 8 se observó que el índice de calidad del servicio (ICS) general fue negativa (-3.31), es decir que los usuarios se encontraban insatisfechos con la calidad del servicio, tomándose el modelo SERVQUAL como base para graficar en la figura 5, de cómo está el índice de calidad del servicio.

4.3. Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales

Tabla 9

Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su Género.

| Género | | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
|-----------|------------------|---------------------|------------|------------------------|-----------|---------|
| Masculino | Promedio | -1.53 | -3.31 | -3.36 | -3.46 | -3.42 |
| | Promedio General | | | -3.02 | | |
| Femenino | Promedio | -2.22 | -3.70 | -3.73 | -3.72 | -3.71 |
| | Promedio General | | | -3.41 | | |

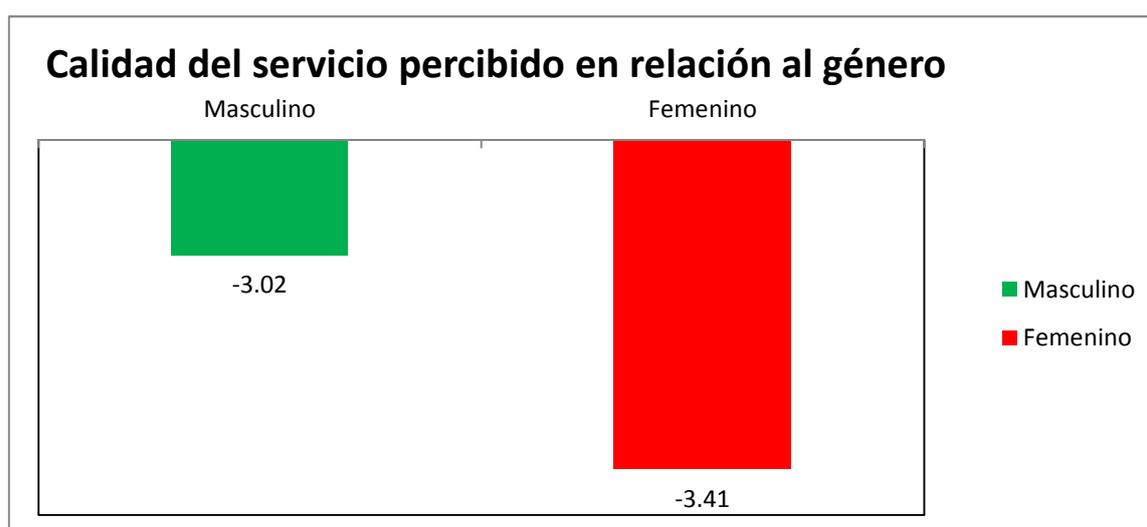


Figura 6. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su género.

En la tabla 9 y figura 6, se mostró que hay diferencias en el nivel de satisfacción con la calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en relación al género, siendo el género femenino el que presentó mayor nivel de insatisfacción (-3.41).

Tabla 10

Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su Edad

| Edad | | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
|------------|---------------|---------------------|------------|------------------------|-----------|---------|
| de 16 a 24 | Promedio | -1.68 | -3.48 | -3.57 | -3.74 | -3.69 |
| | Prom. General | | | -3.23 | | |
| de 25 a 35 | Promedio | -1.95 | -3.60 | -3.60 | -3.57 | -3.54 |
| | Prom. General | | | -3.25 | | |
| de 36 a 45 | Promedio | -2.60 | -3.97 | -3.91 | -3.94 | -3.89 |
| | Prom. General | | | -3.66 | | |
| de 46 a 55 | Promedio | -2.49 | -3.27 | -3.50 | -3.29 | -3.39 |
| | Prom. General | | | -3.19 | | |
| Más de 55 | Promedio | -1.45 | -3.20 | -3.25 | -3.20 | -3.68 |
| | Prom. General | | | -2.96 | | |

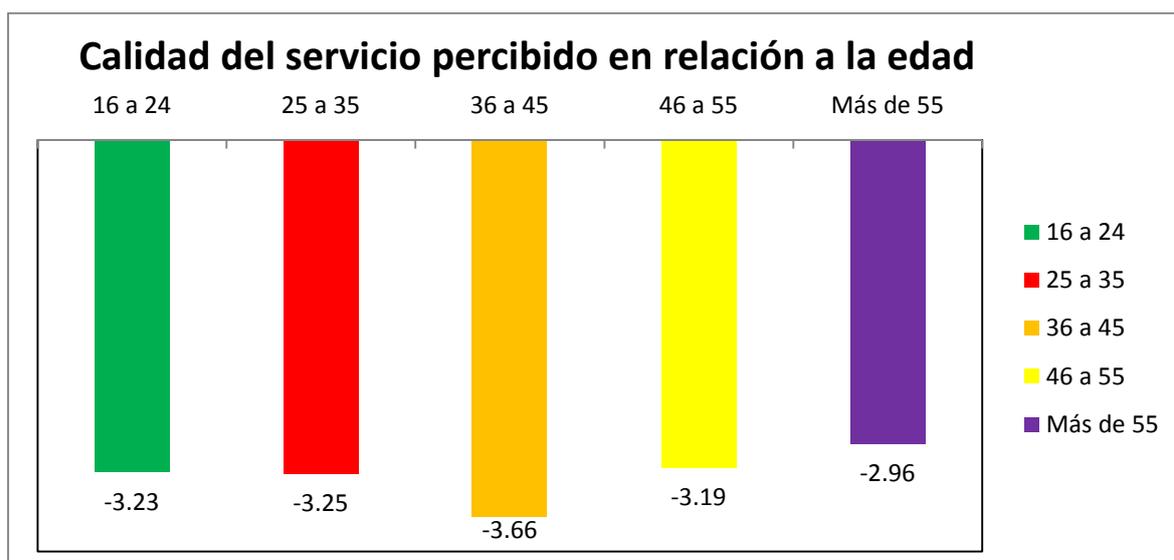


Figura 7. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su edad.

En la tabla 10 y figura 7, se mostró que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac mayores de 55 años, presentó menor nivel de insatisfacción, debido a que tienen preferencia al momento de subir al bus y sentarse en asientos reservados para ellos, y los usuarios entre 36 a 45 años presentó el mayor nivel de insatisfacción (-3.66).

Tabla 11

Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en según su Nivel Educativo

| Nivel educativo | | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
|------------------------|---------------|---------------------|------------|------------------------|-----------|---------|
| Primaria | Promedio | -1.19 | -3.51 | -3.56 | -3.44 | -3.82 |
| | Prom. General | | | -3.11 | | |
| Secundaria | Promedio | -1.99 | -3.72 | -3.76 | -3.81 | -3.71 |
| | Prom. General | | | -3.40 | | |
| Superior Técnico | Promedio | -2.19 | -3.60 | -3.63 | -3.57 | -3.70 |
| | Prom. General | | | -3.34 | | |
| Superior Universitario | Promedio | -2.26 | -2.80 | -2.85 | -2.94 | -2.80 |
| | Prom. General | | | -2.73 | | |

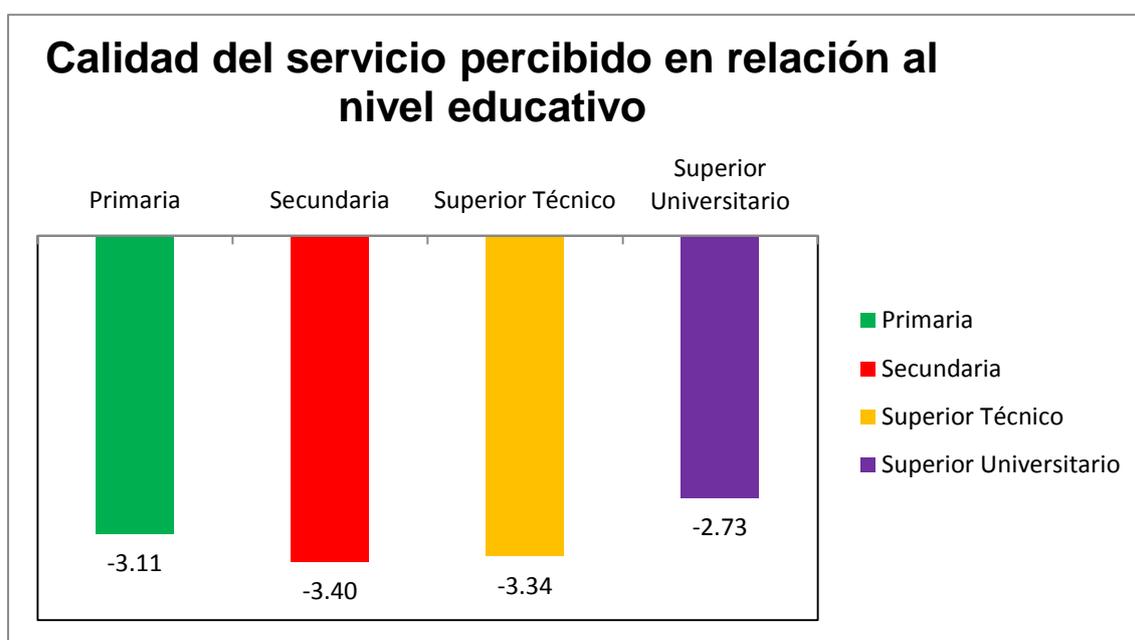


Figura 8. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su nivel educativo.

En la tabla 11 y figura 8, se mostró que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac con el nivel educativo de Superior Universitario, presentó menor nivel de insatisfacción, debido a que tienen tarifa preferencial para ser uso del respectivo servicio de transporte, y los usuarios con nivel educativo Secundaria, presentó el mayor nivel de insatisfacción (-3.40).

Tabla 12

Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en relación a su Situación Laboral

| Situación laboral | | Elementos tangibles | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
|--------------------------|---------------|---------------------|------------|------------------------|-----------|---------|
| Trabajador independiente | Promedio | -2.33 | -3.53 | -3.54 | -3.57 | -3.71 |
| | Prom. General | | | -3.33 | | |
| Trabajador dependiente | Promedio | -2.06 | -3.67 | -3.72 | -3.70 | -3.64 |
| | Prom. General | | | -3.36 | | |
| Estudiante | Promedio | -1.42 | -3.19 | -3.25 | -3.62 | -3.47 |
| | Prom. General | | | -2.99 | | |
| Jubilado | Promedio | -2.22 | -3.79 | -3.78 | -3.66 | -3.77 |
| | Prom. General | | | -3.44 | | |

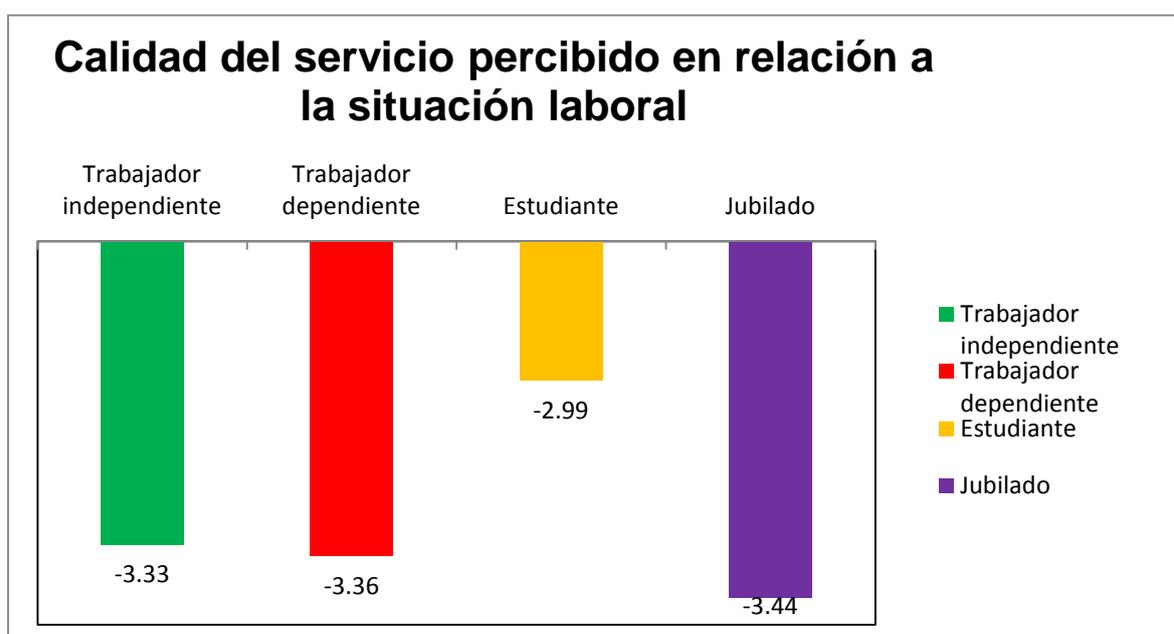


Figura 9. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su situación laboral.

En la tabla 12 y figura 9, se mostró que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac con la situación laboral de Estudiante, los que presentó menor nivel de insatisfacción, debido a que tienen tarifa preferencial para ser uso del respectivo servicio de transporte y los usuarios con la situación laboral de jubilado, presentó el mayor nivel de insatisfacción (-3.44).

IV. Discusión

Discusión

La presente investigación se realizó con el propósito de generar un diagnóstico de cómo se encuentra la calidad del servicio del Sistema Integrado de Transporte, servicio de transporte brindado por la Municipalidad Metropolitana de Lima. Para recabar información sobre ello se ha hecho uso del modelo SERVQUAL, modelo que ha pasado por una serie de mejoras, validaciones en distintos contextos y sobre todo es ampliamente utilizado.

No obstante al ser este un instrumento genérico, se realizó la respectiva adaptación al ámbito de transporte público, específicamente a usuarios del distrito del Rímac, con la respectiva validez y confiabilidad que todo instrumento debe tener para poder ser aplicado, lo que de alguna manera garantiza la consistencia interna del trabajo en cuanto a resultados obtenidos. Por otro lado una de las limitaciones del trabajo, es que al haber utilizado un muestreo no probabilístico solo se ha procesado la información de los usuarios del distrito del Rímac que desearon de manera voluntaria participar en el estudio, resultados que no podríamos generalizar a todo el servicio, más aún porque un factor que probablemente haya motivado al usuario a acceder a ser encuestado puede ser justamente la mala experiencia con el servicio de transporte prestado, causa que podría afectar los resultados, afectando tanto la validez interna como externa del estudio. Es en ese contexto que se obtuvieron los resultados siguientes:

Para todas las características personales de los encuestados de acuerdo a: su género, edad, nivel educativo y situación laboral; y en cada una de las dimensiones que constituyen la calidad del servicio como son: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, se obtuvo que la brecha entre la expectativa y la percepción es negativa; es decir el Sistema Integrado de Transporte no cumple con las expectativas que tuvieron los usuarios antes de recibir el servicio, es decir lo que ellos ansían es un servicio de transporte público de calidad. Resultados que evidentemente se replican en el ponderado de todas las dimensiones y en el total de la prueba. Siendo el análisis de las encuestas realizadas a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, una información importante para tomar acciones y

enfrentar la realidad del servicio ofrecido actualmente, al considerar que la calidad en cuanto a frecuencia, mantenimiento de los buses, profesionalismo de los conductores, entre otros; es primordial para la obtención de beneficios para el usuario por lo que se refiere a que sus traslados sean más confiables, tiempos de recorrido cortos y seguros. Así para la Municipalidad Metropolitana de Lima, es importante proporcionar un servicio de transporte público más eficiente sustentable y seguro; permitiendo que los concesionarios, eliminen deficiencias y se involucren en la mejora del servicio que se brinda actualmente.

Información que se puede centralizar usando tecnologías de información, propuesto por Borjas (2013), ayudaría a magnificar los logros que se obtengan en el servicio brindado, haciendo más productiva la información que se pueda conseguir, con el fin de contribuir a las decisiones que se deban de tomar, y así corregir y disminuir las deficiencias y maximizar las virtudes, ya que todo gira en torno al conocimiento, con el que se puede tomar las mejores decisiones, y con la información concentrada en un solo lugar, será más fácil y explotable conocer el estado actual del transporte para saber desde que flancos se debe empezar a mejorar.

V. Conclusiones

- Primera.-** Los usuarios del distrito del Rímac manifestaron que se encuentran insatisfechos con el servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte.
- Segunda.-** El género femenino presenta mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte, siendo la dimensión Capacidad de Respuesta, la que presenta una mayor brecha negativa.
- Tercera.-** Los usuarios entre 36 y 45 años de edad, presentan mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte; sin embargo los usuarios mayores de 55 años presentan menor nivel de insatisfacción, siendo la dimensión Fiabilidad, la que presenta una mayor brecha negativa.
- Cuarta.-** Los usuarios con nivel educativo Secundaria, presentan mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte; sin embargo los usuarios con nivel educativo Superior Estudiante presentan menor nivel de insatisfacción, siendo la dimensión Seguridad, la que presenta una mayor brecha negativa.
- Quinta.-** Los usuarios de situación laboral de jubilado, presentan mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte; sin embargo los usuarios con situación laboral de estudiante presentan menor nivel de insatisfacción, siendo la dimensión Fiabilidad, la que presenta una mayor brecha negativa.

VI. Recomendaciones

- Primera.-** Al Presidente del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, diseñar programas para capacitar, concientizar y sensibilizar a los responsables de la planificación, organización y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte respecto de la importancia de la calidad del servicio e impulsar programas de sensibilización que permitan la colaboración de los usuarios para detectar mejoras en el servicio.
- Segunda.-** Diseñar estrategias que permitan la continuidad de este sistema de transporte y que sea equiparable a los sistemas exitosos a nivel mundial, en lo que se refiere a la capacitación de conductores, a mejorar la seguridad de los paraderos y en los buses mediante la instalación de cámaras, la dotación de mejores servicios a personas con capacidades diferentes, atención a la comodidad y limpieza es paraderos y buses, modernización de tecnología para la compra de tarjetas prepago, facilidad en el trasbordo entre corredores complementarios, entre otros.
- Tercera.-** Acuerdos de colaboración con instituciones académicas para diseñar instrumentos que permitan evaluar continuamente la calidad del servicio que ofrece el Sistema Integrado de Transporte.

VII. Referencias Bibliográficas

- Adi, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. (Tesis de Maestría). Universidad del CEMA, Argentina.
- Alza, C. y Dargent, E. (2014). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano al nivel nacional*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Arriagada, I. (1998, agosto). Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 65, 85-102.
- Barbero, J. (2006). *Transporte urbano*. En Giugale, M., Fretes-Cibils, V. y Newman, J. (2006). Perú: La oportunidad de un país diferente, Próspero, equitativo y gobernable (pp. 273-288). Washington D.C., Estados Unidos de Norteamérica.
- Barzelay, M. (1998). *Atravesando la burocracia*. Mexico D.F.:FCE.
- Berry, L.; Bennet, R. y Brown, W. (1989). *Calidad del Servicio una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras*. Editorial Díaz de santos. Madrid. Edición 1.
- Bonilla, H. (2006). *Análisis del Sistema de Transporte Público en la ciudad de Huancayo*. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Booz Allen Hamilton – Macroconsult, (2005), *Estudio económico financiero institucional (EFI) para el desarrollo del proyecto de Corredor Vial COSAC 1*. Lima.
- Borjas, G. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte público*. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Editorial Mc Graw Hill. México.

- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos. Lima.
- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. BioBio: Universidad del BioBio.
- Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad IMNC/COTENNSISCAL/GT IWA 2; *Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación.*; IMNC (Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.); México, D.F.; 2008.
- Correa, O. (2012). *Plan de mejora de la calidad del servicio a través de un modelo SERVQUAL en transporte público del estado Bolívar*. Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre, Ecuador.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination an extension*. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Flores, M. (2012). *Propuesta de un Modelo de Calidad de Servicio para el Transporte Público Metrobús*. (Tesis de Maestría), Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás, México, D.F.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición. México.
- ISO 9000:2000. *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Editorial PEARSON EDUCATION. México. Edición 1.
- León, J. y Pitalua, E. (2011). *Evaluación de la calidad del servicio al cliente en la terminal de transporte de Cartagena*. (Tesis de Grado). Universidad de Cartagena, Colombia.

- Levine, A.; Berenson, M. y Krehbiel, T. (2006). *Estadística para administración*. México D.F.; Pearson Educación.
- Martínez, J. y Martínez. L. (s.f.). *Decisiones de marketing. Medición de la calidad del servicio, desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem*.
- Mc Murtry, S. (2005). *Suveys*. En R. M. Grinnell y Y. A. Unrau (Eds.), *Social work: Research and evaluation. Qualitative and qualitative approaches*. Nueva York: Oxford University Press.
- Palacios, Dalila. (2015). *Análisis del servicio de atención al cliente de la empresa de transporte terrestre turístico Cotratudossa en la ciudad de Cuenca*. (Tesis de Grado), Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*: 41-50.
- Parrado, S. y Colino. C. (s.f.). *La participación ciudadana en los servicios públicos*. De Master de Gerencia Pública. FIIAPP.
- Puig. T.; Rubio, L. y Sierra, A. (2008). *El Marketing de servicios y la gestión pública*. (s.e.).
- Rojas, J. (2003). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. La Paz: Eumed.net.
- Salazar, V. (2015). *Evaluación de la calidad de atención de la comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Toledo, D. (2008). *La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales: el caso de la tesorería municipal de ciudad Ixtepec*. (Tesis de Grado). Universidad del Istmo, Guatemala.

Vilela, P. (2015). *La calidad de servicios del Terminal Terrestre de la Ciudad de Esmeraldas*, Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes, Vol. IV N° 3(2015): 1-9Ciudad Esmeraldas, Ecuador.

Zeithaml, B. (1993). *Calidad en el servicio*. España: Panorama.

Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Anexo 1
ARTÍCULO CIENTÍFICO

Nivel de satisfacción percibido por usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características, Rímac, 2017

Satisfaction of Level perceived for users of Sistema Integrado de Transporte according to characteristics, Rímac, 2017

Autor: Br. Jorge Alexander Salazar Sigüeñas
Trabajador de la Contraloría General de la República
salazaralex7@hotmail.com

Resumen

La investigación titulada *Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características, Rímac, 2017*, se desarrolló con el propósito de conocer el nivel de calidad de servicio que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima. Para ello se realizó una adaptación del cuestionario SERVQUAL creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1998) al contexto de transporte, tomando en cuenta los componentes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, el cual pasó por los procesos de validez y confiabilidad.

Bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo, se aplicaron los instrumentos a 200 usuarios que utilizan el servicio, obteniendo como resultados, que en todas las dimensiones del modelo, el nivel de calidad es bajo. No obstante en términos generales y en todos los componentes, los usuarios refirieron estar poco satisfechos con el servicio recibido.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, expectativa, percepción.

Abstract

The research entitled *Satisfaction of Level perceived for the users of Sistema Integrado de Transporte according to personal characteristics, Rímac, 2017*, was developed with the purpose of knowing the quality of service provided the Municipalidad Metropolitana de Lima. To do an adaptation of the SERVQUAL questionnaire created by Zeithaml, Parasuraman and Berry (1998) to the context of the transport, taking into account the components: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, who passed processes validity and reliability.

Under a non-experimental, descriptive cross-sectional design, instruments 200 users who make use of service, obtaining as a result, in all dimensions of the model, the quality level is low. However in general terms and in all components, curator reported being dissatisfied with the service received.

Keywords: Service quality, satisfaction, expectation, perception.

Introducción

La investigación titulada “Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rímac, 2017”, surge de la necesidad de conocer como es el estado actual de la calidad del servicio del transporte brindado por la Municipalidad Metropolitana de Lima de manera empírica, ya que siendo el investigador parte de ese entorno, se observaba a priori muchos problemas en el servicio, eso sumado al hecho de que actualmente la mirada de la Nueva Gestión Pública es satisfacer las necesidades de los usuarios, se hace necesaria una evaluación de este tipo con el propósito de mejorar el servicio y porque no, realizar posteriormente una propuesta de reforma de este sistema de transporte.

Para poder probar esta hipótesis inicial a partir de lo observado y lo que propone Barbero (2006) es la de fomentar el desarrollo de servicios de transporte público masivo, con esquemas de prioridad que permitan mejorar sensiblemente los tiempos de desplazamiento; estando el desarrollo de sistemas de transporte masivo, con tecnologías y esquemas operativos adecuados según el tamaño de la ciudad, requiere racionalizar la oferta y modernizar la flota de acuerdo con criterios de calidad, eficiencia y rentabilidad económica, garantizando los niveles de cobertura espacial reduciendo la contaminación y el ruido.

En el presente informe de investigación está dividido en cuatro capítulos: En el primer capítulo se muestran los antecedentes del estudio, así como se consigna la fundamentación científica, la justificación del mismo, la formulación

del problema general y específicos y los objetivos de investigación. En el segundo capítulo se explica la ruta metodológica para el análisis de los datos obtenidos. Finalmente en el tercer y cuarto capítulo se muestran los resultados con la respectiva discusión de los mismos, colocándolos a la luz de la teoría y otros antecedentes, para posteriormente dar las conclusiones y recomendaciones del caso.

De este modo se pretende contribuir con este estudio, a generar un diagnóstico inicial sobre la calidad del servicio del Sistema Integrado de Transporte para que las autoridades pertinentes que dirigen los destinos de la administración pública y del transporte, tomen conciencia de que hay muchos aspectos que mejorar y tomen las medidas necesarias, por el bienestar de los usuarios que utilizan este medio de transporte.

Metodología

La metodología es descriptivo deductivo, teniendo varios pasos esenciales: observación de la situación actual, formulación de una hipótesis para explicar dicha situación, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

Tipo de Estudio.

La investigación es de tipo sustantiva, que según Carrasco (2006, p. 44). “Es aquella que se orienta a resolver problemas fácticos, su propósito es dar

respuesta objetiva a interrogantes que se plantean, en un determinado fragmento de la realidad y del conocimiento, con el objeto de contribuir en la estructuración de las teorías científicas, disponibles para los fines de la investigación tecnológica y aplicada. El ámbito donde se desarrolla la investigación sustantiva es la realidad social y natural”.

Diseño.

El diseño es no experimental, transversal y descriptivo; no experimental porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “no se realizan manipulación deliberada de las variables” (p. 149); transversal porque “recopila datos de un solo momento dado” (p. 151) y descriptivo porque intenta dar a conocer un fenómeno en particular (p. 117).

Población.

La población estuvo comprendida por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, que a diario utilizan este medio de transporte para movilizarse a sus centros de labores, colegios, entre otros; estimándose una población infinita.

Muestra.

Por ser un tamaño de población de gran proporción y para efectos de este estudio se va a considerar una muestra de doscientos (200) usuarios del Sistema Integrado de Transporte, indistintamente de su género, edad, nivel educativo y situación laboral, considerando los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la población.

Muestreo.

Los doscientos (200) usuarios serán entrevistados en los respectivos paraderos; es decir se va a trabajar con un muestreo no probabilístico, por conveniencia, muestreo en el que “los elementos de una muestra se seleccionan sólo en base en el hecho de que son fáciles, económicos o convenientes de muestrear”. (Levine, Berenson y Krehbiel, 2006, p. 221).

Siendo los criterios de inclusión, a los usuarios que acepten ser encuestados y que no presenten discapacidad física ni mental; y los criterios de exclusión a los usuarios que no acepten ser encuestados y que presenten discapacidad física y mental.

Técnica

La técnica que se utilizará es la encuesta, que Mc Murtry (2005), define como “un método sistemático que recolecta información de un grupo seleccionado de personas mediante preguntas”, puede ser utilizada con la finalidad o alcance descriptivo y/o correlacional.

Instrumento de recolección de datos.

Para la recolección de datos, se utilizará una encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993, de la cual se realizó una adaptación al contexto de un servicio de transporte público y recoger información sobre cómo se encuentra la calidad del Sistema Integrado de Transporte. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que “consiste en un conjunto de preguntas de una o más variable a medir” (p.217).

La encuesta o instrumento de evaluación consta de dos cuestionarios: Cuestionario n.º 1 para medir el nivel de expectativa del Sistema Integrado de Transporte y Cuestionario n.º 2 para medir el nivel de percepción del Sistema Integrado de Transporte, ambos en el distrito del Rímac.

La encuesta SERVQUAL comprende 22 preguntas de opinión acerca de las expectativas y 22 preguntas de opinión sobre las percepciones de la calidad del servicio ofrecido por el Sistema Integrado de Transporte.

Los veintidós (22) ítems o preguntas se dividen en 5 dimensiones de evaluación: “Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía”, cada pregunta permite cinco alternativas de acuerdo a lo siguiente: “En completo desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo”.

Validación del instrumento

Para la determinación de la validez de los instrumentos, estos se sometieron a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se debe realizar para contrastar la validez de los ítems consistente en preguntar a personas expertas en el dominio, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado y previamente establecido.

Estableciendo la validez de los instrumentos, se buscó evaluar la validez del contenido a través del juicio de expertos; para ello se sometieron a la revisión de 3 expertos, especializados en Metodología de la Investigación y/o gestión pública, los cuales consideraron que los instrumentos eran adecuados y por tanto procedía su aplicación.

Confiabilidad del instrumento

Se aplicó una prueba piloto a treinta (30) usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, midiendo las expectativas y percepciones del servicio, con la finalidad de obtener un coeficiente de confiabilidad aceptable, lo que implicaría que los cuestionarios tendrían una alta confiabilidad.

Procedimientos de recolección de datos

Contando con la autorización respectiva y de acuerdo al cronograma establecido, se realizará la encuesta con aquellos usuarios que decidieran acceder a brindar su opinión sobre el servicio recibido del Sistema Integrado de Transporte.

La encuesta se efectuará durante 8 días, encuestándose a treinta (30) usuarios en promedio, indicándoles el propósito del estudio, dándose las pautas para el llenado de los cuestionarios indicándoseles que registren con libertad y sinceridad sus expectativas y percepciones por cada pregunta del cuestionario, evitando dejar preguntas sin responder. Conforme se devuelvan las encuestas, se realizará una inspección de las mismas, para evitar la presencia de ítems no respondidos; luego de ello, se les agradecerá por su valiosa colaboración, ya que la información brindada sería de gran valor para mejorar el servicio que presta el Sistema Integrado de Transporte.

Organización de la información.

Aplicados los cuestionarios, se pasará la información obtenida a una base de datos utilizando una hoja de cálculo informático (Microsoft Office Excel 2010), con

el fin de organizarla en una tabla que permitirá ver los resultados de una manera más clara y entendible.

Obtención del Índice de Calidad en el Servicio (ICS)

Se elaborarán gráficos de medias para las cinco dimensiones a fin de determinar la brecha existente entre la expectativa y la percepción del servicio (calidad), ítem por ítem, así como se elaborará una tabla que muestre los promedios de las cinco dimensiones y el promedio general, seguidamente se realizará una gráfica de brechas (Percepciones – Expectativas) para observar la diferencia que exista entre las mismas dentro de cada dimensión, lo que representará el nivel de calidad percibida.

Luego se procederá a calcular el Índice de Calidad en el Servicio (ICS) por cada dimensión, para efecto de comparación, para lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{ICS} = \text{Ponderación} * (\text{Percepciones} - \text{Expectativas})$$

Por último se calculará el Índice Global de la Calidad en el Servicio, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

$$\text{ICS global} = \text{ICS}_i$$

Si resultará un número negativo, indicaría que las expectativas son mayores que las percepciones, si fuera el número positivo, indicaría que las percepciones de los usuarios del Sistema Integrado de Transporte, en el distrito del Rímac están por arriba de las expectativas, lo que significaría que el referido sistema, está cumpliendo con sus expectativas debido al índice obtenido.

Resultados

Calidad del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac

A continuación se presentan los resultados acerca de la calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

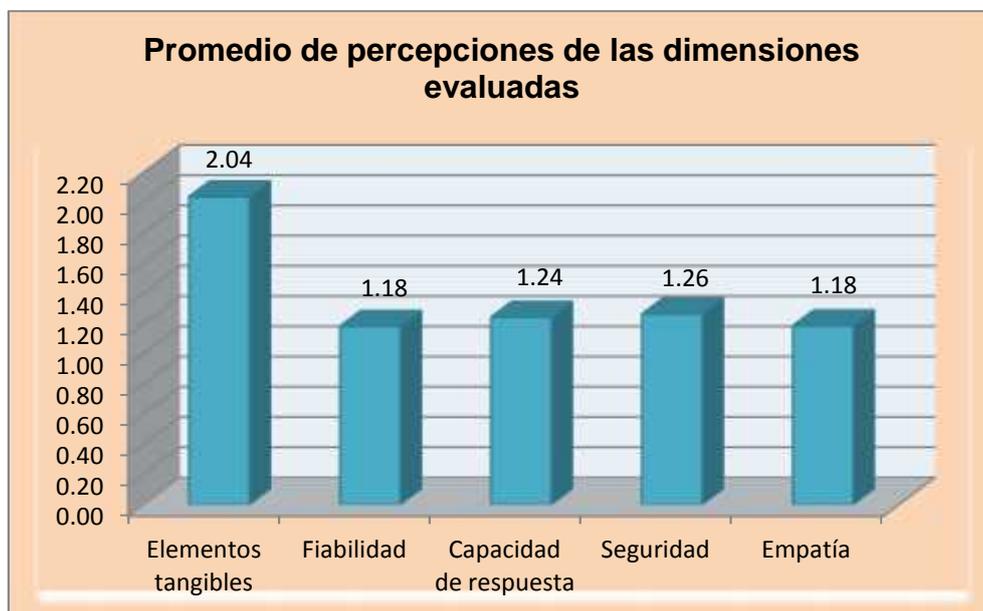


Figura 1. Nivel de percepción por dimensión del servicio prestado por el Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

En la figura 1 se observó que la dimensión más alta percibida fue elementos tangibles con 2.04, lo que indicó que los usuarios solos están satisfechos con la apariencia de los buses del Sistema Integrado de Transporte; por otro lado, las dimensiones con menor nivel de satisfacción fueron la fiabilidad y la empatía con 1.18.

Índice de calidad del servicio (ICS) del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

Para la obtención del Índice de Calidad del servicio, se procedió a calcular la diferencia de los promedios de cada dimensión (percepciones - expectativas), los mismos que se grafican en la figura 3.

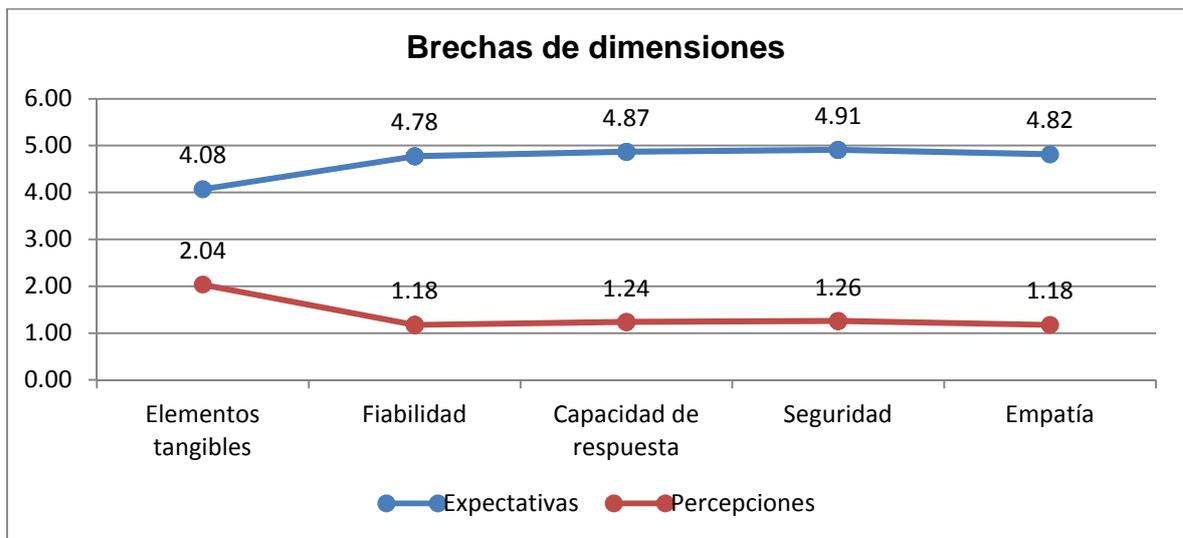


Figura 2. Brechas de dimensiones del Sistema Integrado de Transporte.

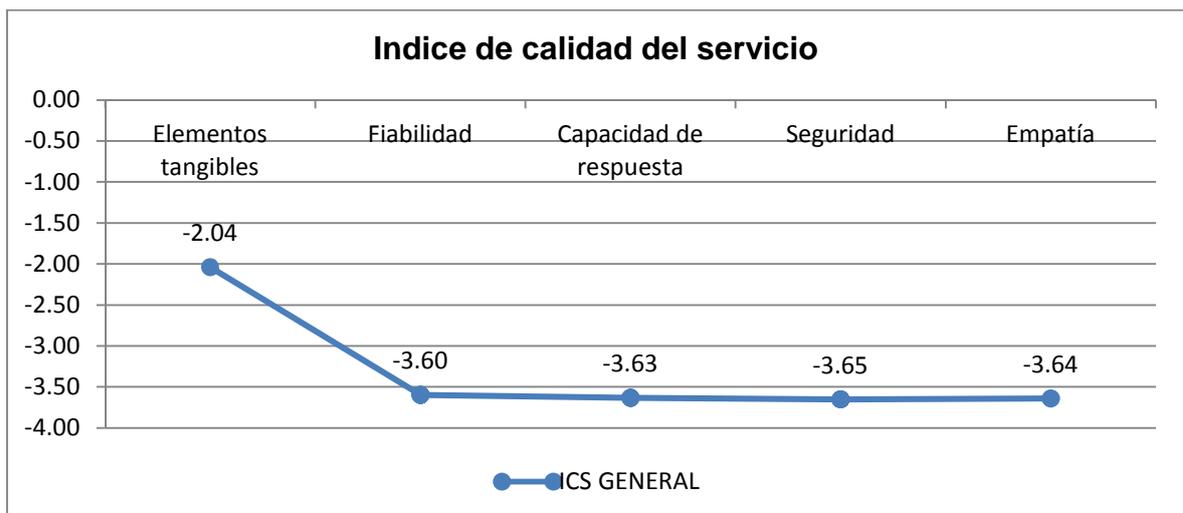


Figura 3. Índice de calidad del servicio por dimensión del Sistema Integrado de Transporte.

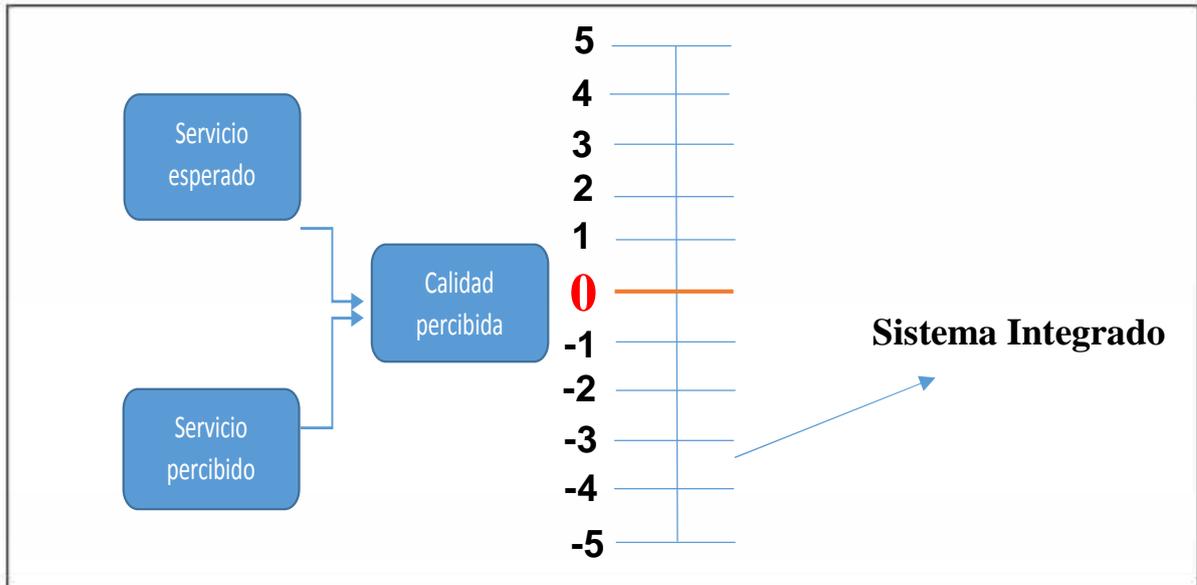


Figura 4. Gráfica del Índice de Calidad del Servicio del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac.

En la figura 2 se mostró las brechas que existía por cada dimensión, entre lo que el usuario esperaba (expectativas) y lo que percibió, siendo la dimensión cercana, los elementos tangibles, seguido de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

En la figura 3, se observó que todos las dimensiones del servicio fueron negativos, los que indicó que la percepción del cliente estaba por debajo de las expectativas, por lo tanto los usuarios reciben menos de lo que esperaban de la calidad del servicio; así como también se observó que la dimensión más cercana a cero, fue elementos tangibles, y el de mayor insatisfacción fue la seguridad.

Asimismo, en la figura 4 se observó que el índice de calidad del servicio (ICS) general fue negativa (-3.31), es decir que los usuarios se encontraban insatisfechos con la calidad del servicio, tomándose el modelo SERVQUAL como base para graficarla, de cómo está el índice de calidad del servicio.

Calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales

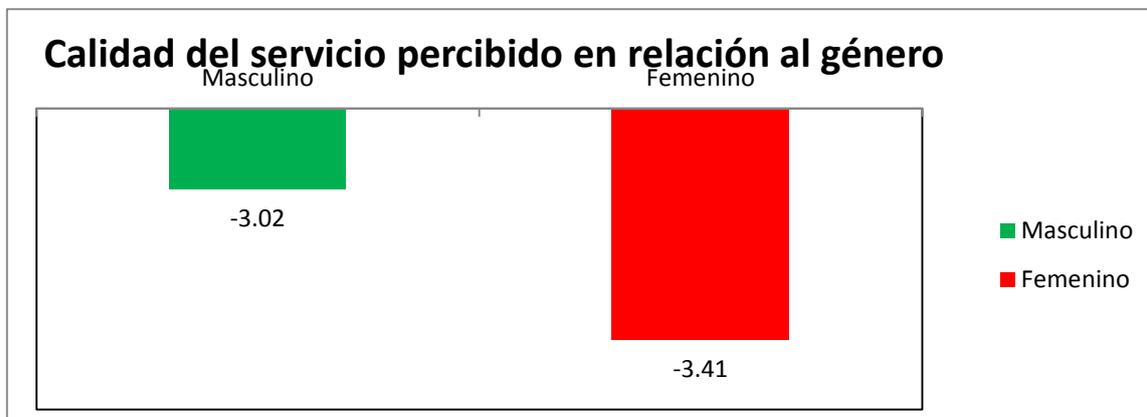


Figura 5. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su género.

En la figura 5, se mostró que hay diferencias en el nivel de satisfacción con la calidad del servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en relación al género, siendo el género femenino el que presentó mayor nivel de insatisfacción (-3.41).

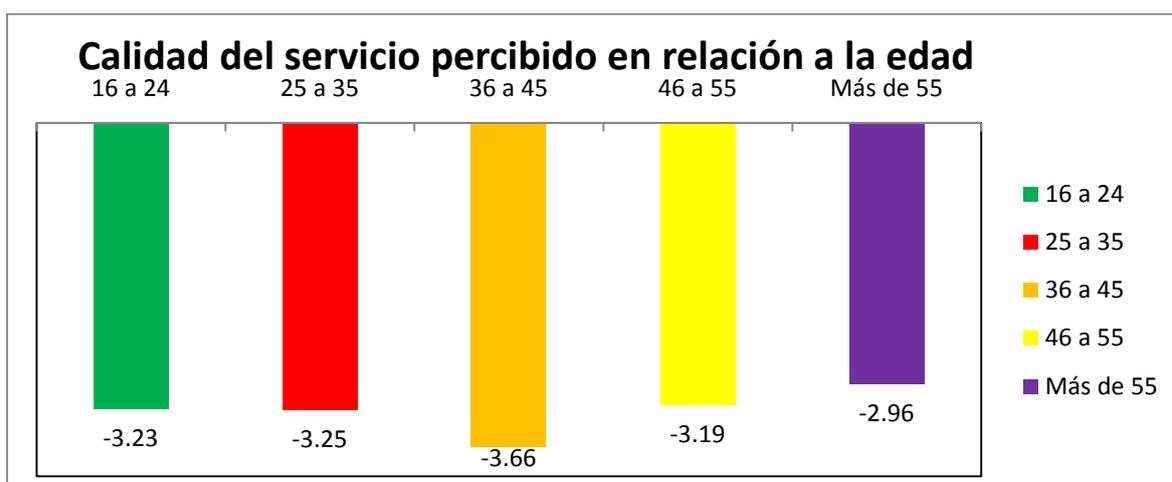


Figura 6. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su edad.

En la figura 6, se mostró que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac mayores de 55 años, presentó menor nivel de insatisfacción, debido a que tienen preferencia al momento de subir al bus y sentarse en asientos reservados para ellos, y los usuarios entre 36 a 45 años presentó el mayor nivel de insatisfacción (-3.66).

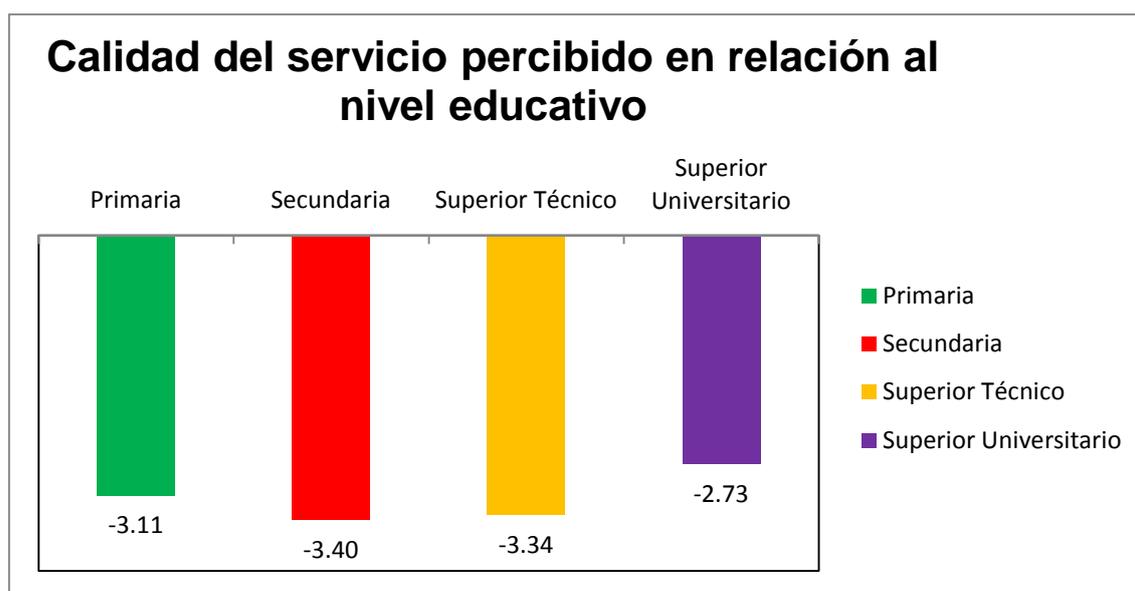


Figura 7. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su nivel educativo.

En la figura 7, se mostró que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac con el nivel educativo de Superior Universitario, presentó menor nivel de insatisfacción, debido a que tienen tarifa preferencial para ser uso del respectivo servicio de transporte, y los usuarios con nivel educativo Secundaria, presentó el mayor nivel de insatisfacción (-3.40).

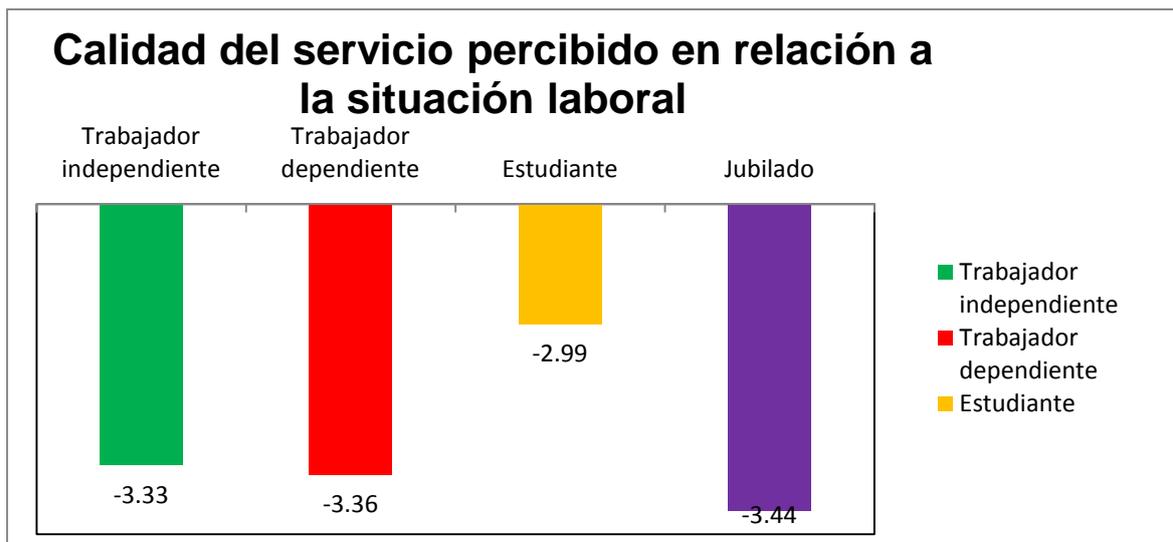


Figura 8. Gráfica de la Calidad del Servicio percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su situación laboral.

En la figura 8, se mostró que los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac con la situación laboral de Estudiante, los que presentó menor nivel de insatisfacción, debido a que tienen tarifa preferencial para ser uso del respectivo servicio de transporte y los usuarios con la situación laboral de jubilado, presentó el mayor nivel de insatisfacción (-3.44).

Discusión

La presente investigación se realizó con el propósito de generar un diagnóstico de cómo se encuentra la calidad del servicio del Sistema Integrado de Transporte, servicio de transporte brindado por la Municipalidad Metropolitana de Lima. Para recabar información sobre ello se ha hecho uso del modelo SERVQUAL, modelo que ha pasado por una serie de mejoras, validaciones en distintos contextos y sobre todo es ampliamente utilizado.

No obstante al ser este un instrumento genérico, se realizó la respectiva adaptación al ámbito de transporte público, específicamente a usuarios del distrito del Rímac, con la respectiva validez y confiabilidad que todo instrumento debe tener para poder ser aplicado, lo que de alguna manera garantiza la consistencia interna del trabajo en cuanto a resultados obtenidos. Por otro lado una de las limitaciones del trabajo, es que al haber utilizado un muestreo no probabilístico solo se ha procesado la información de los usuarios del distrito del Rímac que desearon de manera voluntaria participar en el estudio, resultados que no podríamos generalizar a todo el servicio, más aún porque un factor que probablemente haya motivado al usuario a acceder a ser encuestado puede ser justamente la mala experiencia con el servicio de transporte prestado, causa que podría afectar los resultados, afectando tanto la validez interna como externa del estudio. Es en ese contexto que se obtuvieron los resultados siguientes:

Para todas las características personales de los encuestados de acuerdo a: su género, edad, nivel educativo y situación laboral; y en cada una de las dimensiones que constituyen la calidad del servicio como son: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, se obtuvo que la brecha entre la expectativa y la percepción es negativa; es decir el Sistema Integrado de Transporte no cumple con las expectativas que tuvieron los usuarios antes de recibir el servicio, es decir lo que ellos ansían es un servicio de transporte público de calidad. Resultados que evidentemente se replican en el ponderado de todas las dimensiones y en el total de la prueba. Siendo el análisis de las encuestas realizadas a los usuarios del Sistema Integrado de Transporte en el distrito del Rímac, una información importante para tomar acciones y

enfrentar la realidad del servicio ofrecido actualmente, al considerar que la calidad en cuanto a frecuencia, mantenimiento de los buses, profesionalismo de los conductores, entre otros; es primordial para la obtención de beneficios para el usuario por lo que se refiere a que sus traslados sean más confiables, tiempos de recorrido cortos y seguros. Así para la Municipalidad Metropolitana de Lima, es importante proporcionar un servicio de transporte público más eficiente sustentable y seguro; permitiendo que los concesionarios, eliminen deficiencias y se involucren en la mejora del servicio que se brinda actualmente.

Información que se puede centralizar usando tecnologías de información, propuesto por Borjas (2013), ayudaría a magnificar los logros que se obtengan en el servicio brindado, haciendo más productiva la información que se pueda conseguir, con el fin de contribuir a las decisiones que se deban de tomar, y así corregir y disminuir las deficiencias y maximizar las virtudes, ya que todo gira en torno al conocimiento, con el que se puede tomar las mejores decisiones, y con la información concentrada en un solo lugar, será más fácil y explotable conocer el estado actual del transporte para saber desde que flancos se debe empezar a mejorar.

Conclusiones.

Primera.- Los usuarios del distrito del Rímac manifestaron que se encuentran insatisfechos con el servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte.

- Segunda.-** El género femenino presenta mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte, siendo la dimensión Capacidad de Respuesta, la que presenta una mayor brecha negativa.
- Tercera.-** Los usuarios entre 36 y 45 años de edad, presentan mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte; sin embargo los usuarios mayores de 55 años presentan menor nivel de insatisfacción, siendo la dimensión Fiabilidad, la que presenta una mayor brecha negativa.
- Cuarta.-** Los usuarios con nivel educativo Secundaria, presentan mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte; sin embargo los usuarios con nivel educativo Superior Estudiante presentan menor nivel de insatisfacción, siendo la dimensión Seguridad, la que presenta una mayor brecha negativa.
- Quinta.-** Los usuarios de situación laboral de jubilado, presentan mayor nivel de insatisfacción respecto al servicio brindado por el Sistema Integrado de Transporte; sin embargo los usuarios con situación laboral de estudiante presentan menor nivel de insatisfacción, siendo la dimensión Fiabilidad, la que presenta una mayor brecha negativa.

Referencias

- Barbero, J. (2006). *Transporte urbano*. En Giugale, M., Fretes-Cibils, V. y Newman, J. (2006). Perú: La oportunidad de un país diferente, Próspero, equitativo y gobernable (pp. 273-288). Washington D.C., Estados Unidos de Norteamérica.
- Borjas, G. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para la administración de horarios y rutas en empresas de transporte Cantú, público*. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos. Lima.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición. México.
- Levine, A.; Berenson, M. y Krehbiel, T. (2006). *Estadística para administración*. México D.F.; Pearson Educación.
- Mc Murtry, S. (2005). *Suveys*. En R. M. Grinnell y Y. A. Unrau (Eds.), *Social work: Research and evaluation. Qualitative and qualitative approaches*. Nueva York: Oxford University Press.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

**Anexo 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título: Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rímac, 2017.

| Problema general | Objetivo general | Variables | | | | |
|---|---|---------------------------------|---------------------------|----------------|--|--|
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales durante el primer trimestre del año 2017? | Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales durante el primer trimestre del año 2017. | Variable: Nivel de Satisfacción | | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Índice |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su género durante el primer trimestre del año 2017? | Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su género durante el primer trimestre del año 2017. | Aspectos Tangibles | Expectativa Percepción | 1-4 1-4 | Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente. (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5) | Insatisfecho < 0 Satisfecho = 0 Más que satisfecho > 0 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su edad durante el primer trimestre del año 2017? | Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su edad durante el primer trimestre del año 2017. | Confiabilidad | Expectativa Percepción | 5-9 5-9 | | |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su nivel educativo durante el primer trimestre del año 2017? | Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su nivel educativo durante el primer trimestre del año 2017. | Capacidad de Respuesta | Expectativa Percepción | 10-13 10-13 | | |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su situación laboral durante el primer trimestre del año 2017? | Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según su situación laboral durante el primer trimestre del año 2017. | Seguridad | Expectativa Percepción | 14-17 14-17 | | |
| | | Empatía | Expectativa Percepción | 18-22 18-22 | | |
| | | Características personales | | | | |
| | | Género | Femenino | | Nivel educativo | Primaria |
| | | | Masculino | | | Secundaria |
| | | Edad | Menos de 16 | | Situación laboral | Superior técnico |
| | | | 16 - 24 | | | Superior universitario |
| | | | 25- 35 | | | Trabajador independiente |
| | | | 36-45 | | | Trabajador dependiente |
| | | | 46-55 | | | Estudiante |
| | | | Más de 55 | | Jubilado | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA A UTILIZAR |
|--|---|---|--|
| <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>TIPO: Sustantiva de nivel descriptivo</p> <p>DISEÑO: No Experimental de corte transversal</p> <p>MÉTODO: Descriptivo Deductivo</p> | <p>POBLACIÓN: Los usuarios del Sistema Integrado de Transportes, que residen en el distrito del Rímac, estimándose que es una población infinita.</p> <p>Criterios de Inclusión: Usuarios que acepten participar de la encuesta y que no presenten discapacidad física ni mental.</p> <p>Criterios de Exclusión: Usuarios que no acepten participar de la encuesta.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Intencionada.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Por ser un tamaño de población de gran proporción, se tomó como muestra a 200 usuarios, indistintamente de su género, edad, nivel educativo y situación laboral.</p> | <p>Variable Única: Nivel de Satisfacción.</p> <p>Variables personales: genero, edad, nivel educativo y situación laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Encuesta basada en el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry de 1993.</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tablas y figuras</p> <p>Inferencial</p> |

Anexo 3

CUESTIONARIO N° 1: MEDICIÓN DEL NIVEL DE EXPECTATIVA DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE EN EL DISTRITO DEL RÍMAC

CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO: Complete y marque con una (X) la casilla que corresponde.

Sexo: Masculino Femenino Edad:

Nivel Educativo: Primaria Secundaria Superior Técnico Universitario

Situación Laboral: Independiente Dependiente Estudiante Jubilado

INSTRUCCIONES:

1. Deseamos saber qué características piensa que debería presentar el Sistema Integrado de Transporte para que le ofrezca un servicio de excelente calidad.
2. Por favor, indique el grado que usted piensa que un Sistema de Transporte excelente debe tener respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para un sistema de transporte excelente, encierre el número 5. Si su decisión no es muy definida, encierre uno de los números intermedios.
3. No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a un sistema de transporte que ofrezca una excelente calidad de servicio.
4. Lea con atención y no temas en preguntar cualquier duda mientras completes el cuestionario.
5. Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales

CUESTIONARIO:

| N° | ASPECTOS DEL SERVICIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE | TOTAL DESACUERDO | | | TOTAL ACUERDO | |
|---|--|------------------|---|---|---------------|---|
| ELEMENTOS TANGIBLES: Representan las características físicas y apariencia de los Buses, es decir, de la implementación, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto al usar el servicio de transporte público. | | | | | | |
| 1 | ¿Los buses de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener equipamiento de apariencia moderna? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben ser visualmente atractivas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Los trabajadores de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener apariencia pulcra? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) de un sistema de transporte deben ser atractivos a la vista? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CONFIABILIDAD: Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada. | | | | | | |
| 5 | ¿Cuándo un sistema de transporte de buena calidad, promete hacer algo en cierto tiempo, deben hacerlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del sistema de transporte de buena calidad, deben mostrar un sincero interés en solucionarlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad debe realizar bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe concluir el servicio en el tiempo prometido? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe insistir en mantener registros exentos de errores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA: Representa la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. | | | | | | |
| 10 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe contar con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe garantizar el transporte rápido de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, siempre deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, nunca deben estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SEGURIDAD: Son los conocimientos y atención mostrados por los trabajadores respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. | | | | | | |
| 14 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe transmitir confianza a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Los usuarios deben sentirse seguros con la utilización de un sistema de transporte de buena calidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben ser siempre amables con los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben tener conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EMPATÍA: Es el grado de atención personalizada que ofrecen las organizaciones a sus usuarios.

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 18 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe brindar a los usuarios una atención individualizada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener trabajadores que ofrezcan una atención personalizada a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe preocuparse por brindar servicios eficaces de transporte a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe comprender las necesidades específicas de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Los trabajadores del Sistema de Transporte tienen apariencia pulcra? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CONFIABILIDAD: Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada. | | | | | | |
| 5 | ¿Cuándo el Sistema Integrado de Transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte muestran un sincero interés en solucionarlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿El Sistema Integrado de Transporte realiza bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿El Sistema Integrado de Transporte concluye el servicio en el tiempo prometido? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿El Sistema Integrado de Transporte insiste en mantener registros exentos de errores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA: Representa la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. | | | | | | |
| 10 | ¿El Sistema Integrado de Transporte cuenta con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿El Sistema Integrado de Transporte garantiza el transporte rápido de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SEGURIDAD: Son los conocimientos y atención mostrados por los trabajadores respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. | | | | | | |
| 14 | ¿El Sistema Integrado de Transporte, transmite confianza a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Los usuarios se sienten seguros de utilizar el Sistema Integrado de Transporte? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte son siempre amables con los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EMPATÍA: Es el grado de atención personalizada que ofrecen las organizaciones a sus usuarios.

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 18 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte brindan a los usuarios una atención individualizada? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | ¿El Sistema Integrado de Transporte se preocupa por brindar un servicio eficaz de transporte a los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿El Sistema Integrado de Transporte comprende las necesidades específicas de los usuarios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 5

CONFIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina con el Coeficiente de Alfa de Cronbach; que es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas de ítems. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión, la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

- No es confiable (-1 a 0)
- Baja confiabilidad (0,001 a 0,46)
- Moderada confiabilidad (0,5 a 0,75)
- Fuerte confiabilidad (0,76 a 0,89)
- Alta confiabilidad (0,9 a 1)

Estadísticos por cada elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|--|---|--------------------------------------|--|
| Ítem 1 | 90,00 | 266,759 | ,873 | ,953 |
| Ítem 2 | 92,10 | 288,990 | ,117 | ,960 |
| Ítem 3 | 92,03 | 277,689 | ,283 | ,961 |
| Ítem 4 | 90,53 | 269,016 | ,564 | ,956 |
| Ítem 5 | 90,37 | 266,861 | ,611 | ,956 |
| Ítem 6 | 90,43 | 262,047 | ,729 | ,954 |
| Ítem 7 | 90,23 | 258,944 | ,897 | ,952 |
| Ítem 8 | 90,33 | 258,368 | ,900 | ,952 |
| Ítem 9 | 90,27 | 256,064 | ,865 | ,952 |
| Ítem 10 | 90,40 | 263,628 | ,739 | ,954 |
| Ítem 11 | 90,07 | 260,271 | ,941 | ,952 |
| Ítem 12 | 90,07 | 265,995 | ,854 | ,953 |
| Ítem 13 | 90,00 | 263,862 | ,936 | ,952 |
| Ítem 14 | 90,20 | 261,545 | ,845 | ,953 |
| Ítem 15 | 89,90 | 277,541 | ,565 | ,956 |
| Ítem 16 | 89,90 | 278,576 | ,524 | ,956 |
| Ítem 17 | 89,87 | 277,568 | ,573 | ,956 |
| Ítem 18 | 90,10 | 258,231 | ,914 | ,952 |
| Ítem 19 | 90,23 | 262,944 | ,670 | ,955 |
| Ítem 20 | 90,03 | 270,654 | ,698 | ,955 |
| Ítem 21 | 90,17 | 268,075 | ,722 | ,954 |
| Ítem 22 | 90,07 | 270,409 | ,606 | ,956 |

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,957 | 22 |

En el presente estudio, el Alfa de Cronbach obtenido es de 0,957, lo cual permite corroborar que el cuestionario sobre expectativa del Sistema Integrado de Transporte tiene una alta confiabilidad.

Estadísticos por cada elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|--|---|--------------------------------------|--|
| Ítem 1 | 36,80 | 205,200 | ,333 | ,925 |
| Ítem 2 | 35,90 | 225,679 | ,034 | ,924 |
| Ítem 3 | 36,77 | 217,013 | ,362 | ,917 |
| Ítem 4 | 35,23 | 237,564 | -,273 | ,932 |
| Ítem 5 | 35,33 | 236,713 | -,217 | ,937 |
| Ítem 6 | 37,23 | 210,737 | ,620 | ,913 |
| Ítem 7 | 36,97 | 204,654 | ,785 | ,910 |
| Ítem 8 | 37,13 | 197,223 | ,959 | ,906 |
| Ítem 9 | 37,20 | 201,200 | ,952 | ,907 |
| Ítem 10 | 37,10 | 196,576 | ,925 | ,906 |
| Ítem 11 | 37,13 | 203,568 | ,854 | ,909 |
| Ítem 12 | 37,23 | 210,254 | ,789 | ,911 |
| Ítem 13 | 36,77 | 204,806 | ,757 | ,910 |
| Ítem 14 | 36,97 | 216,033 | ,454 | ,916 |
| Ítem 15 | 36,90 | 207,059 | ,704 | ,911 |
| Ítem 16 | 36,93 | 201,306 | ,880 | ,908 |
| Ítem 17 | 36,83 | 199,109 | ,794 | ,909 |
| Ítem 18 | 36,80 | 200,786 | ,767 | ,909 |
| Ítem 19 | 37,13 | 199,568 | ,906 | ,907 |
| Ítem 20 | 37,23 | 206,185 | ,836 | ,910 |
| Ítem 21 | 37,10 | 200,507 | ,901 | ,907 |
| Ítem 22 | 37,20 | 210,303 | ,696 | ,912 |

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,918 | 22 |

En el presente estudio, el Alfa de Cronbach obtenido es de 0,918, lo cual permite corroborar que el cuestionario sobre percepción del Sistema Integrado de Transporte tiene una alta confiabilidad.

Anexo 8 Certificados de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RÍMAC, 2017.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | ¿Los buses de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener equipamiento de apariencia moderna? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben ser visualmente atractivas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Los trabajadores de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener apariencia pulcra? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) de un sistema de transporte deben ser atractivos a la vista? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CONFIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Cuándo un sistema de transporte de buena calidad, promete hacer algo en cierto tiempo, deben hacerlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del sistema de transporte de buena calidad, deben mostrar un sincero interés en solucionarlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad debe realizar bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe concluir el servicio en el tiempo prometido? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe insistir en mantener registros exentos de errores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe contar con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe garantizar el transporte rápido de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, siempre deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|----|----|----|----|----|----|
| 13 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, nunca deben estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| SEGURIDAD | | SI | No | SI | No | SI | No |
| 14 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe transmitir confianza a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | ¿Los usuarios deben sentirse seguros con la utilización de un sistema de transporte de buena calidad? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben ser siempre amables con los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben tener conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| EMPATÍA | | SI | No | SI | No | SI | No |
| 18 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe brindar a los usuarios una atención individualizada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 19 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener trabajadores que ofrezcan una atención personalizada a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 21 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe preocuparse por brindar servicios eficaces de transporte a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 22 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe comprender las necesidades específicas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Núñez con Las Platas DNI: 080210

Especialidad del validador: Psicología - C/19 en J

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

08 de 04 del 2014



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RÍMAC, 2017.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | ¿Los buses del Sistema Integrado de Transporte, cuenta con equipamiento de apariencia moderna? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Los trabajadores del Sistema de Transporte tienen apariencia pulcra? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivos? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CONFIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Cuándo el Sistema Integrado de Transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte muestran un sincero interés en solucionarlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿El Sistema Integrado de Transporte realiza bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿El Sistema Integrado de Transporte concluye el servicio en el tiempo prometido? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿El Sistema Integrado de Transporte insiste en mantener registros exentos de errores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | ¿El Sistema Integrado de Transporte cuenta con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿El Sistema Integrado de Transporte garantiza el transporte rápido de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|----|----|----|----|----|----|
| 13 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | ✓ | | / | | ✓ | |
| SEGURIDAD | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 14 | ¿El Sistema Integrado de Transporte, transmite confianza a los usuarios? | ✓ | | / | | ✓ | |
| 15 | ¿Los usuarios se sienten seguros de utilizar el Sistema Integrado de Transporte? | / | | / | | / | |
| 16 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte son siempre amables con los usuarios? | / | | / | | / | |
| 17 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios? | / | | / | | / | |
| EMPATÍA | | Si | No | Si | No | Si | No |
| 18 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte brindan a los usuarios una atención individualizada? | / | | / | | / | |
| 19 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | / | | / | | / | |
| 20 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios? | / | | / | | / | |
| 21 | ¿El Sistema Integrado de Transporte se preocupa por brindar un servicio eficaz de transporte a los usuarios? | / | | / | | / | |
| 22 | ¿El Sistema Integrado de Transporte comprende las necesidades específicas de los usuarios? | / | | / | | / | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ANEXOS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Nuñez López Luis Alberto DNI: 0802201

Especialidad del validador: Psicología - Exp. en Perito

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

08 de 04 del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RÍMAC, 2017.

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | ¿Los buses de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener equipamiento de apariencia moderna? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben ser visualmente atractivas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Los trabajadores de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener apariencia pulcra? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) de un sistema de transporte deben ser atractivos a la vista? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CONFIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Cuándo un sistema de transporte de buena calidad, promete hacer algo en cierto tiempo, deben hacerlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del sistema de transporte de buena calidad, deben mostrar un sincero interés en solucionarlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad debe realizar bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe concluir el servicio en el tiempo prometido? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe insistir en mantener registros exentos de errores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe contar con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe garantizar el transporte rápido de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, siempre deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 13 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, nunca deben estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No |
| 14 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe transmitir confianza a los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | ¿Los usuarios deben sentirse seguros con la utilización de un sistema de transporte de buena calidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben ser siempre amables con los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben tener conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | EMPATÍA | Si | No | Si | No | Si | No |
| 18 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe brindar a los usuarios una atención individualizada? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener trabajadores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe preocuparse por brindar servicios eficaces de transporte a los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe comprender las necesidades específicas de los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellido y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Hilvika Vega Goveas

DNI: 98284326

Especialidad del validador: Investigación Cualitativa

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

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

24 de 03 del 2017

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RÍMAC, 2017.

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | ¿Los buses del Sistema Integrado de Transporte, cuenta con equipamiento de apariencia moderna? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivas? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Los trabajadores del Sistema de Transporte tienen apariencia pulcra? | / | | / | | / | | |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivos? | / | | / | | / | | |
| | CONFIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | ¿Cuándo el Sistema Integrado de Transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte muestran un sincero interés en solucionarlo? | / | | / | | / | | |
| 7 | ¿El Sistema Integrado de Transporte realiza bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿El Sistema Integrado de Transporte concluye el servicio en el tiempo prometido? | / | | / | | / | | |
| 9 | ¿El Sistema Integrado de Transporte insiste en mantener registros exentos de errores? | / | | / | | / | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | ¿El Sistema Integrado de Transporte cuenta con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | / | | / | | / | | |
| 11 | ¿El Sistema Integrado de Transporte garantiza el transporte rápido de los usuarios? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? | / | | / | | / | | |

| | | | | | | | |
|-----------|--|----|----|----|----|----|----|
| 13 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| SEGURIDAD | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 14 | ¿El Sistema Integrado de Transporte, transmite confianza a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | ¿Los usuarios se sienten seguros de utilizar el Sistema Integrado de Transporte? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte son siempre amables con los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| EMPATÍA | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| 18 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte brindan a los usuarios una atención individualizada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 19 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 21 | ¿El Sistema Integrado de Transporte se preocupa por brindar un servicio eficaz de transporte a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 22 | ¿El Sistema Integrado de Transporte comprende las necesidades específicas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Milvika Vega Guzmán DNI: 28284526

Especialidad del validador: Investigación Científica

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

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

24 de 03 del 2013



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RÍMAC, 2017.

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | ¿Los buses de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener equipamiento de apariencia moderna? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben ser visualmente atractivas? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | ¿Los trabajadores de un Sistema de Transporte de buena calidad, deben tener apariencia pulcra? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) de un sistema de transporte deben ser atractivos a la vista? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| 5 | ¿Cuándo un sistema de transporte de buena calidad, promete hacer algo en cierto tiempo, deben hacerlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del sistema de transporte de buena calidad, deben mostrar un sincero interés en solucionarlo? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad debe realizar bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe concluir el servicio en el tiempo prometido? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe insistir en mantener registros exentos de errores? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 10 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe contar con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe garantizar el transporte rápido de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, siempre deben estar dispuestos a ayudar a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 13 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, nunca deben estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No |
| 14 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe transmitir confianza a los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | ¿Los usuarios deben sentirse seguros con la utilización de un sistema de transporte de buena calidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben ser siempre amables con los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | ¿Los trabajadores de un sistema de transporte de buena calidad, deben tener conocimiento suficiente para responder las preguntas de los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | EMPATÍA | Si | No | Si | No | Si | No |
| 18 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe brindar a los usuarios una atención individualizada? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe tener trabajadores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe preocuparse por brindar servicios eficaces de transporte a los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | ¿Un sistema de transporte de buena calidad, debe comprender las necesidades específicas de los usuarios? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (M) Fernando González, Sonia Palomera DNI: 07791425

Especialidad del validador: Transporte

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es sencillo, exacto y directo.

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

07 de 09 del 2013

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RÍMAC, 2017.

| Nº | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | | |
| 1 | ¿Los buses del Sistema Integrado de Transporte, cuenta con equipamiento de apariencia moderna? | / | | / | | / | | |
| 2 | ¿Las instalaciones físicas de los paraderos del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivas? | / | | / | | / | | |
| 3 | ¿Los trabajadores del Sistema de Transporte tienen apariencia pulcra? | / | | / | | / | | |
| 4 | ¿Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) del Sistema Integrado de Transporte son visualmente atractivos? | / | | / | | / | | |
| | CONFIABILIDAD | | | | | | | |
| 5 | ¿Cuándo el Sistema Integrado de Transporte promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace? | / | | / | | / | | |
| 6 | ¿Cuándo un denunciante tiene un problema, los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte muestran un sincero interés en solucionarlo? | / | | / | | / | | |
| 7 | ¿El Sistema Integrado de Transporte realiza bien el servicio a la primera vez, es decir, sin la necesidad de denunciar? | / | | / | | / | | |
| 8 | ¿El Sistema Integrado de Transporte concluye el servicio en el tiempo prometido? | / | | / | | / | | |
| 9 | ¿El Sistema Integrado de Transporte insiste en mantener registros exentos de errores? | / | | / | | / | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | |
| 10 | ¿El Sistema Integrado de Transporte cuenta con elementos de comunicación eficientes acerca de su servicio? | / | | / | | / | | |
| 11 | ¿El Sistema Integrado de Transporte garantiza el transporte rápido de los usuarios? | / | | / | | / | | |
| 12 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios? | / | | / | | / | | |

| | | | | | | | |
|----|--|----|----|----|----|----|----|
| 13 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No |
| 14 | ¿El Sistema Integrado de Transporte, transmite confianza a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 15 | ¿Los usuarios se sienten seguros de utilizar el Sistema Integrado de Transporte? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 16 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte son siempre amables con los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| | EMPATÍA | Si | No | Si | No | Si | No |
| 18 | ¿Los trabajadores del Sistema Integrado de Transporte brindan a los usuarios una atención individualizada? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 19 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | ¿El Sistema Integrado de Transporte tiene trabajadores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 21 | ¿El Sistema Integrado de Transporte se preocupa por brindar un servicio eficaz de transporte a los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 22 | ¿El Sistema Integrado de Transporte comprende las necesidades específicas de los usuarios? | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. M^g. FERNANDES, CONDOR, SONIA FLORENA DNI: 99795725

Especialidad del validador: psicología

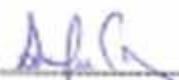
¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto que se formuló.

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

³ Claridad: Se entiende en forma clara y precisa el significado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

02 de 09 del 2023


Firma del Experto Informante.

Anexo 9

Base de datos - expectativa

| CODIGO DEL ENCUESTADO | Características Ocupacionales | | | | EXPECTATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|------|-----------------|-------------------|---------------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|------------------------|----|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|----|
| | Género | Edad | Nivel Educativo | Situación Laboral | Elementos Tangibles | | | | Fiabilidad | | | | | Capacidad de Respuesta | | | | Seguridad | | | | Empatía | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | |
| 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | |
| 6 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 7 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 11 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 12 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | |
| 13 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 15 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 16 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 17 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 22 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 24 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 26 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | |
| 27 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | |

| CODIGO DEL ENCUESTADO | Características Ocupacionales | | | | EXPECTATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|------|-----------------|-------------------|---------------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|------------------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|---|---|
| | Género | Edad | Nivel Educativo | Situación Laboral | Elementos Tangibles | | | | Fiabilidad | | | | | Capacidad de Respuesta | | | | | Seguridad | | | | Empatía | | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | | |
| 28 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 29 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 30 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 32 | 1 | 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 33 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 34 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 35 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 38 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 39 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 40 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 42 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 44 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 45 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 48 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 49 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 50 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 53 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 54 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 56 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 57 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| CODIGO DEL ENCUESTADO | Características Ocupacionales | | | | EXPECTATIVAS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|------|-----------------|-------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|
| | Género | Edad | Nivel Educativo | Situación Laboral | Elementos Tangibles | | | | Fiabilidad | | | | | Capacidad de Respuesta | | | | Seguridad | | | | Empatía | | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | |
| 178 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 179 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 180 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 181 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 182 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 183 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 184 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 185 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 186 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 187 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 188 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 189 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 190 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 191 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 192 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 193 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 194 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 195 | 2 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 196 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 197 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 198 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 199 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 200 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| Promedio por cada pregunta de la Dimensión | | | | | 3.77 | 3.61 | 4.42 | 4.52 | 4.79 | 4.82 | 4.76 | 4.80 | 4.71 | 4.89 | 4.87 | 4.90 | 4.83 | 4.92 | 4.91 | 4.93 | 4.90 | 4.78 | 4.85 | 4.79 | 4.85 | 4.85 | |
| Promedio por Dimensión | | | | | 4.08 | | | | 4.78 | | | | | 4.87 | | | | 4.91 | | | | 4.82 | | | | | |
| Promedio Total | | | | | 4.69 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 10

Base de datos – percepción

| CODIGO DEL ENCUESTADO | Características Ocupacionales | | | | PERCEPCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|------|-----------------|-------------------|---------------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|------------------------|----|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|----|
| | Género | Edad | Nivel Educativo | Situación Laboral | Elementos Tangibles | | | | Fiabilidad | | | | | Capacidad de Respuesta | | | | Seguridad | | | | Empatía | | | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 6 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rímac, 2017”** del estudiante **Jorge Alexander Salazar Sigüeñas**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de julio del 2017



Msc. Miluska Rosario Vega Guevara

DNI: 28284526

 **ESCUELA DE POSGRADO**
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rimac, 2017

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

AUTOR:
Br. Jorge Alexander Salazar Sigüeñas

ASESOR:
Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Administración del Talento Humano



22 %

| | | |
|----|---|-----|
| 1 | www.ride.org.mx Fuente de Internet | 2 % |
| 2 | es.slidshare.net Fuente de Internet | 1 % |
| 3 | docplayer.es Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet | 1 % |
| 5 | www.monografias.com Fuente de Internet | 1 % |
| 6 | dialnet.unirioja.es Fuente de Internet | 1 % |
| 7 | www.buenastareas.com Fuente de Internet | 1 % |
| 8 | repositorio.us.edu.co Fuente de Internet | 1 % |
| 9 | www.gestopolis.com Fuente de Internet | 1 % |
| 10 | intranet.cip.org.pe | 1 % |



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SALAZAR SIGÜENAS, JORGE ALEXANDER

D.N.I. : 41615122

Domicilio : JR. HUAMACHUCO # 1776 - URB FUNDO OYAQUE - JESÚS MARÍA

Teléfono : Fijo : Móvil : 978018391

E-mail : salazaralex7@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SALAZAR SIGÜENAS, JORGE ALEXANDER

Título de la tesis:

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RITMAC, 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha : 30/06/18

Mitchell
alarcon
708-18



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO
DE TESIS - 2° VEB

ESCUELA DE POSGRADO

JORGE ALEXANDER SALAZAR SIGÜENAS con DNI N° 41615122
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en JR. HUAMACHUCO # 1976 - URB. FUNDO OYAGUE - JESÚS MARÍA - LIMA
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-I del programa: MAESTRÍA EN
(Promoción) (Nombre del programa)
GESTIÓN PÚBLICA identificado con el código de matrícula N° 6000149690
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO - 2° VEB DE MA TESIS " NIVEL DE
SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS USUARIOS DEL SISTEMA INTEGRADO
DE TRANSPORTE SEGÚN CARACTERÍSTICAS PERSONALES, RIMAC, 2017"

Por lo expuesto, agradeceré a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
07 JUN. 2018
RECIBIDO

Lima 29 de MAYO de 2018

Hora: / Firma: *[Firma]*
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. 01 TESIS ANULADA ANTERIOR
 - b. 01 TESIS ANULADA CORRIGIDA
 - c. COPIA DE RESOLUCION DIRECTORAL N° 5180-2017-UV-L-EP6
 - d. COPIA DE DICTAMEN DE SUSTENTACION DE TESIS
- Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 978218391
Email: salazaralex7@hotmail.com
- e. COPIA DE ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS Y PANTALLAZO DE TURNITIN.