



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Erika Diaz Huaccan (ORCID: 0000-0002-5353-6621)

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

2020

**Dedicatoria**

El presente estudio se lo dedico a mi familia y a mis hijos por su apoyo y comprensión durante el proceso.

### **Agradecimiento**

Gracias a mi familia y con los que no tengo lazo sanguíneo, por confiar en mi persona, a mis amigos por su apoyo incondicional.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaración de Autoría

Yo, Erika Diaz Huaccan estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana”** presentada, en 79 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, 10 de enero del 2020



**Firma**

**Erika Diaz Huaccan**

DNI: 40530839

# Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>14</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de la variable	15
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnica e Instrumento de medición de datos, validez y confiabilidad	16
2.5 Procedimientos	18
2.6 Método de Análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
<b>III. Resultados</b>	<b>19</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>30</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>34</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>36</b>
<b>Referencias</b>	<b>37</b>

<b>Anexos</b>	45
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Técnicas e instrumentos	48
Anexo 3: Matriz de datos de la prueba piloto	50
Anexo 4: Matriz de datos de la muestra, distrito de Carabayllo	51
Anexo 5: Matriz de datos de la muestra, distrito de Comas	52
Anexo 6: Matriz de datos de la muestra, distrito de Los Olivos	53
Anexo 7: Certificado de la validez de contenido 1	54
Anexo 8: Certificado de la validez de contenido 2	56
Anexo 9: Certificado de la validez de contenido 3	58

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1.Niveles de la satisfacción del usuario, según los vecinos de tres distritos	19
Tabla 2.Niveles de las expectativas del usuario, según los vecinos de tres distritos	20
Tabla 3.Niveles del tiempo de atención, según los vecinos de tres distritos	21
Tabla 4.Niveles de los aspectos tangibles, según los vecinos de tres distritos	22
Tabla 5.Niveles de la calidad, según los vecinos de tres distritos	23
Tabla 6.Rangos promedio de la satisfacción del usuario	24
Tabla 7.Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de la satisfacción del usuario	24
Tabla 8.Rangos promedio de las expectativas del usuario	25
Tabla 9.Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de las expectativas del usuario	26
Tabla 10.Rangos promedio del tiempo	26
Tabla 11.Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis del tiempo	27
Tabla 12.Rangos promedio de los aspectos tangibles	27
Tabla 13.Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de los aspectos tangibles	28
Tabla 14.Rangos promedio de la calidad	29
Tabla 15.Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de la calidad	29
Tabla 16.Operacionalizacion de la variable satisfacción al usuario	60



## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1.Diseño de investigación	15
Figura 2.Niveles de la satisfacción del usuario por distrito	19
Figura 3.Niveles de las expectativas del usuario por distrito	20
Figura 4.Niveles de la dimensión tiempo por distrito	21
Figura 5.Niveles de los aspectos tangibles por distrito	22
Figura 6.Niveles de la calidad por distrito	23

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana el enfoque de investigación fue cuantitativo, el tipo de estudio es básico, con diseño descriptivo comparativo, transversal y no experimental, se utilizó una muestra de 150 personas con discapacidad motriz de tres distritos de Lima Metropolitana ( Carabayllo, Comas y Los Olivos), para el tema de validez se realizó la validez de contenido mediante el juicio de expertos y la confiabilidad se concretó mediante una prueba piloto con 15 personas, con el estadístico Alfa de Cron Bach=0,901, los resultados a nivel descriptivo indican que en el distrito de los Olivos la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 70,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 52,0%. También, en el distrito de Carabayllo la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 56,0% de las percepciones de los usuarios. En cuanto a los resultados inferenciales, la Sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 37,260 y con  $gl = 2$ . Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, discapacidad motriz, transporte público.

## **Abstract**

This research had as a general objective to determine the level of satisfaction of the user with motor disabilities in public transport services in three districts of Metropolitan Lima, the research approach was quantitative, the type of study is basic, with comparative descriptive design, transversal and not Experimental, a sample of 150 people with motor disabilities from three districts of Metropolitan Lima (Carabayllo, Comas and Los Olivos) was used, for the issue of validity the content validity was carried out through the expert judgment and the reliability was specified through a Pilot test with 15 people, with the Cronbach Alpha statistic = 0.901, the results at the descriptive level indicate that in the Olivos district user satisfaction is at the regular level with 70.0%. Also, in the district of Comas, it is at the good level and represents 52.0%. Also, in the Carabayllo district, user satisfaction is at the regular level with 56.0% of user perceptions. Regarding inferential results, the asymptotic Sig = 0.000 <0.05, which indicates that there are significant differences in the satisfaction of the user with motor disabilities in the three districts. Also, the Kruskal-Wallis H statistic = 37,260 and with gl = 2. Therefore, it is concluded that there are significant differences in the satisfaction of the user with motor disabilities in public transport services in three districts of Metropolitan Lima.

**Keywords:** User satisfaction, motor disability, public transport

## **I. Introducción**

Los términos de: gobierno municipal, gobierno local, alcaldía y ayuntamiento se ha utilizado para aquellas instituciones que cumplen un rol de gobierno de la administración, como parte de la descentralización a nivel local, promueven la adecuada y oportuna asistencia de los servicios públicos, promoviendo a la mejora de la calidad de vida de los vecinos y el desarrollo sostenible, integral y armónico de su comunidad, los gobiernos locales poseen autonomía administrativa, política y económica en los temas que les compete como institución, por lo tanto posee la capacidad de decidir y ordenar, dentro de sus funciones y competencias para impulsar el desarrollo local.

En la variable Satisfacción del Usuario, se han identificado ciertos elementos que impiden la realización de la gestión en materia de Políticas públicas y el uso adecuado de los instrumentos de Gestión, puesto que al parecer se habrían tomado decisiones sin tener un plan general y siguiendo las inspiraciones del momento, cada gobierno local es diferente a otro de acuerdo a su realidad cultural, social, arquitectónica, demográfica y económica, precisamente se debe a la falta de la adecuada formulación de las estrategias de desarrollo y el gasto público correcto en las municipalidades, ello se ve reflejado en la insatisfacción del ciudadano frente a las autoridades que han sido elegidas, precisamente para poder darle solución a los conflictos y carencias que se presentan en cada comunidad.

Se tiene la variable satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima, siendo un tema bastante álgido ya que las personas sin discapacidad tienen dificultades para poder acceder a los servicios de transporte público, son mayores las dificultades que deben enfrentar las Personas con discapacidad (PcD) para poder acceder a dichos servicios, mucho de ello se debe también al entorno social en el que se encuentra, lamentablemente no se ejecutan eficientemente las políticas públicas, de manera inclusiva, tan solo se busca la integración para dicha población, que resulta ser insuficiente, como por ejemplo en el área urbanística se realizan rampas, que no cuentan con la Norma A-120, que menciona sobre los ajustes razonables a realizar en las instituciones, simplemente se realizan para culminar una obra y poder inaugurarla, pero no se toma en cuenta a la población vulnerable que necesita acceso adecuado para poder desplazarse con autonomía, al mismo tiempo carecen de apoyo biomecánicos como: ascensores audibles, pisos podo táctiles, etc.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta la I Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad (Enedis, 2012) se tuvo como resultado lo siguiente: las

Pcd en el país serian de 1'575,402 personas de la población total del Perú, y de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud(OMS,2018), afirmo que a nivel mundial el porcentaje es mucho mayor, por cada país es entre el 10% al 15%,y en naciones más desarrolladas es del 10% aproximadamente, dichos datos revelaron que hay una cantidad considerable de la población que se encuentra en alguna situación de discapacidad que no accede a los servicios municipales o de infraestructura pública, pero como se trata de un pequeño porcentaje y no de la mayoría, no se toman en cuenta al momento de realizar los proyectos correspondientes, la falta de difusión y sensibilización desde los funcionarios públicos y el resto de la población que no tiene discapacidad, sobre los derechos que poseen las personas con discapacidad y los ajustes razonables que se necesitan realizar para su inserción en la sociedad.

Es importante realizar dicho estudio porque se detectan serias deficiencias como por ejemplo; en cuanto al transporte público se tiene el pase libre para las PcD severa, pero lamentablemente no se cumple , los ajustes razonables, el transporte accesible y el asiento preferencial a las PcD, al mismo tiempo no contamos con accesibilidad arquitectónica, y de acuerdo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, (2016), las PcD poseen derechos que no se respetan ni se cumplen en la actualidad. Por otra parte, si bien es cierto que la discapacidad no se va a resolver, ya que es inherente al ser humano, pero se pueden ejecutar mecanismos políticos, y sociales para poder contribuir en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, su inserción y desarrollo pleno en la sociedad de manera inclusiva respetando que hay diversidad de discapacidades y cada una de ellas necesita una atención diferenciada y oportuna. El presente estudio está dirigido a los gobiernos municipales, ya son ellos los que se encuentran en contacto directo con la población y pueden brindar una atención oportuna y de calidad a las personas con discapacidad de su comunidad dando el cumplimiento a la Ley General de la Persona con Discapacidad Ley N°29973.

Así mismo se tiene los antecedentes internacionales para la variable satisfacción del usuario, a este respecto, Salazar y Cabrera (2016) en relación a los resultados obtenidos, concluyeron que la satisfacción del usuario no se encuentra relacionado directamente con la calidad del servicio que puedan brindar las instituciones, Causado y Guerrero (2019),resaltaron lo interesante de los resultados, mencionan que ante la falta de conocimiento por parte de los gerentes o propietarios sobre las técnicas de atención al usuario, los sistemas de servicios, herramientas no permiten generar la eficacia y

eficiencia esperada por los clientes, en cuanto a, Villorde,et.all, (2014), mencionaron sobre los clientes externos e internos, teniendo así una perspectiva doble de la satisfacción del usuario, indicando que es importante considerar las necesidades como también las expectativas del usuario.

En ese orden de ideas se tiene a Cayuelna y Conesa (2019),en su estudio realizado, mencionan lo fundamental de considerar los ajustes razonables en la atención a las personas con discapacidad, con la finalidad de brindarles un servicio de alta calidad, como, Vera y Trujillo (2018),mencionan sobre lo conveniente que sería el fortalecer las áreas de atención y las capacidades del personal que labora en las áreas de atención al usuario ya que son los primeros en brindar los servicios a las personas, tal es el caso, González, (2015),evidencio que las expectativas que tienen los clientes frente a un servicio están relacionados con el tiempo en que se ofrecen a brindar dicha prestación de servicios, por otra parte, Prado y García, (2016) manifestaron que es necesario utilizar mecanismos de control en la administración municipal para que los ciudadanos puedan acceder a servicios de mejor calidad, como también la descentralización de los mismos de acuerdo a la realidad geográfica de cada municipio. Por otra parte, Benavides (2007) señalo, que las municipalidades deberían garantizar los servicios que se brinda a los ciudadanos con una eficiencia de calidad mundial de acuerdo a los procedimientos y controles de calidad permanentes para satisfacer la demanda de la población.

Del mismo modo tenemos los proyectos revisados en el ámbito internacional sobre la persona con discapacidad, se tiene a Aceves, (2018) quien llego a la conclusión que, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ha sido de gran importancia la definición de esta condición, como la construcción de barreras sociales que impiden o limitan el efectivo goce de los derechos humanos de las personas que viven con algún tipo de deficiencia, que tiene como objetivo hacer visibles las necesidades y las demandas de este sector vulnerable, así mismo Cuesta, (2019) refiere, que se estableció un vínculo entre la discapacidad, la ciudad y la arquitectura urbana, una ciudad que excluye a las PcD evidencia que las personas que la diseñaron y construyeron no los tomaron en cuenta,, así mismo Estay (2015),mencionó que en este momento un modelo educativo que hasta el momento, no menciona a la PcD y sus adaptaciones educativas específicas.

De igual manera se tiene los antecedentes nacionales para la variable satisfacción al usuario, según, Loli;et.all, (2014), afirmó que a mejor calidad del producto ofrecido, será mayor la satisfacción del usuario, es decir existe una relación entre la satisfacción y

la calidad, además Laime (2018), menciona que según sus resultados existe una relación entre la satisfacción del cliente y el tener un buen clima laboral, dando como objetivo la satisfacción del usuario, además Oyola y Quispe, (2018), llegó a la conclusión que en el mencionado nosocomio existe un alto índice de pacientes insatisfechos con el servicio que se les brinda, además de ello hay una relación muy estrecha entre el sexo del usuario y el tiempo en la espera para poder ser atendidos, por otra parte, Paiva, (2018), quien afirmó que si los trabajadores de las entidades tienen un amplio conocimiento de sus respectivas áreas de servicio, ello va a generar un nivel adecuado de satisfacción en el usuario, así mismo Chuima, (2018), determinó que hay una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad, indicando así, que existe una conveniencia entre calidad y la satisfacción.

Se observa también el contexto nacional los trabajos previos realizados para la atención a la persona con discapacidad por ejemplo; Zavala, (2017), manifiesta que se tiene la ley N° 29973 ley general sobre los derechos de las PcD, llegando a la conclusión de que la mencionada Ley no garantiza de manera eficiente el resguardo de los derechos laborales de las personas con discapacidad, existiendo así una incongruencia que enmarca a tan solo un pequeño porcentaje de PcD para laborar en alguna institución. Por otro lado Panta, (2017), en su trabajo de investigación, llegó a la conclusión que los encargados o responsables de gestionar las políticas públicas y el uso adecuado de los instrumentos de gestión en materia de discapacidad desde la Omaped no están debidamente capacitados en el conocimiento de esta materia, por lo tanto, no se encuentran en condiciones óptimas para poder alcanzar los objetivos deseados.

Por otra parte se tiene a Garay, (2019), en la materia de investigación, menciona, que el estado a través de las Omaped, Oredis y Conadis debe evaluar y ejecutar las políticas públicas que se vienen aplicando, demostró que el modelo social, sí influye en el desarrollo de las personas con discapacidad, y se necesita sensibilizar a los funcionarios que se encuentran a cargo, sobre la gestión que debe realizar en beneficio de dicha población vulnerable, así mismo se tiene a Berrospi, (2017), quien concluyó, como resultado de su investigación, manifestó que al momento de realizar o proponer una política pública local de accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad y también al momento de tomar decisiones a nivel de los tres niveles de gobierno, deberían partir de reconocer que son personas con derechos, y así poder mejorar sus oportunidades de desarrollo económico, biopsicosocial y político.

La excusa religiosa para la discapacidad según el Modelo de Prescendencia; Palacios, (2008), manifestó, que era una excusa a través de la religión, considerándose a la persona con discapacidad como la consecuencia de un castigo divino o como presagio de una próxima calamidad, se puede distinguir a dos submodelos como son: la marginación, discriminando a las PcD y el eugenésico, dándoles como solución acabar con la vida de las personas con discapacidad.

Posterior a la primera guerra mundial nace el Modelo Medico-Rehabilitador; Velarde, (2011), expreso que a inicios del siglo XX, en consecuencia de la primera guerra mundial el concepto de discapacidad sufre algunas modificaciones, por los militares mutilados durante la guerra, se dio paso a la diversidad funcional: las limitaciones mentales y físicas dejaron de ser considerados castigos de los dioses y se vio como enfermedades, a las que se podían dar tratamiento y posterior rehabilitación,

En consecuencia, de los modelos antes mencionados nace el Modelo de la Diversidad, Romañach y Palacios, (2008), refiere a un nuevo modelo, y la palabra clave es la dignidad de las personas con diversidad funcional, llegando a la conclusión que se tienen a la dignidad extrínseca, todos tenemos los mismos derechos y la dignidad intrínseca, todas las personas poseemos el mismo valor.

El modelo que más se ajusta a la realidad actual y que involucra a toda la sociedad es el Modelo Social; Victoria, (2013), según este modelo refiere, la discapacidad no se debe a las limitaciones que tienen las personas, sino a las limitaciones que genera la sociedad al no prestar los servicios adecuados y oportunos, también menciona que las personas con discapacidad contribuyen con la sociedad, como el resto de personas pero se debe tener en cuenta el respeto y la valoración de las diferencias, además de la igualdad de los derechos, el respeto por la dignidad del ser humano, la autonomía y la accesibilidad.

En cuanto a los derechos que poseen las personas con discapacidad, se tiene el enfoque de Atención a la PcD, en referencia a los Derechos del hombre, menciona el Plan Decenal de Justicia PDJ, (2017- 2027), mediante su componente Enfoque sobre Derechos Humanos y el Enfoque Diferencial en materia de Discapacidad, es decir la eliminación de normas de tipo discriminatorios sobre las personas con discapacidad, el reconocer la capacidad legal de esta población vulnerable y la mejora de protocolos en la atención adecuada a los servicios de justicia, también tenemos a Victoria (2013), refiere a los derechos de la persona con discapacidad, en la actualidad, que deberían estar orientados a generar un equidad en el acceso y la ejecución plena de sus derechos y oportunidades en la cual se puedan desarrollar con libertad, equidad y de forma digna.



También se tiene el enfoque diferencial en atención de las Personas con Discapacidad, así Toboso, (2008), manifestó que el enfoque diferencial para personas con discapacidad considera la diversificación de los grupos sociales, no desde las limitaciones individuales que puedan tener las personas con discapacidad, sino, habla de las limitaciones que la sociedad les imponen al momento de prestar los servicios, y poder así garantizar que las necesidades de dicha población vulnerable sean tomadas en cuenta, por otra parte el Congreso de Colombia, (2013), en la Ley 1618, señala que se establecen las normas para poder garantizar el cumplimiento de los derechos de las PcD, y además que el enfoque diferencial se define como la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas, para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características únicas de las personas o grupos poblacionales, y así poder garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

En cuanto a la accesibilidad a espacios públicos se tiene a Ipiña, (2019), refiere a la ciudad en la que se habita, debiendo existir equidad e igualdad entre las personas fomentando así la diversidad social y cultural, además Borja, et.all, (2008) hizo hincapié sobre los ambientes al aire libre donde viven las personas, se comparte y se disfruta de la ciudad, sonidos y colores, sirve para interactuar con otras personas considerando así al lugar público como un indicador importante de la calidad de vida, del entorno además de la accesibilidad promover de esta manera el respeto, el proceso social de integración y responsabilidad donde los ciudadanos puedan convivir en un espacio público adecuado.

Según manifestó Olivera, (2006) la accesibilidad debería procurar la inclusión de todos los ciudadanos en los espacios privados y públicos, y garantizar no sólo la accesibilidad, sino la orientación, la circulación, seguridad y funcionalidad, siendo la movilidad de tránsito peatonal uno de los requerimientos principales en la accesibilidad física de las ciudades, la ausencia de ella influye en la calidad de vida de las personas con discapacidad, aquellas personas sin discapacidad tienen la posibilidad de trasladarse por las bancas, plazuelas, jardines y hacer el uso de los espacios públicos sin mayor riesgo, y poder hacerlos con sus propios medios, pero la PcD debe enfrentar las barreras y los obstáculos en el espacio público excluyéndolos y limitando su normal desarrollo en la vida cotidiana.

Para mejorar la accesibilidad en el transporte público es necesario tomar varias medidas según manifestó Ipiña, (2019), es necesario el empleo del diseño universal y las normas sobre accesibilidad, que permitirán el diseño de los espacios públicos, de acuerdo

a lo mínimo requerido para el beneficio de las personas, para ello, es necesario tener en cuenta las normas que satisfacen las necesidades de tres tipos de discapacidad: visual, motriz y auditiva.

En cuanto a los paraderos del servicio de transporte público, Paramo, (2018), considero, que un espacio es habitable cuando satisface las necesidades de las personas en general, ya que son ellas las que utilizan los mencionados espacios de forma transitoria o permanente, como el comercio necesitan condiciones de equidad, confort y sentirse seguros, para que puedan usar los espacios con total tranquilidad.

Sobre el diseño universal manifestó, López, et.all, (2018), la accesibilidad universal contribuye a la mejora de la discapacidad, es decir al tener un entorno accesible la persona con discapacidad tendrá una mayor autonomía siendo así más independiente, aumentando el nivel de bienestar de la persona con discapacidad

La discapacidad puede ser de tipo sensorial, físico, psíquico o psicosocial, e intelectual o mental y además podría ser una discapacidad de tipo temporal o permanente, se distinguen 6 categorías de discapacidad según Geiser y Chervin, (2013) y son: la discapacidad motora; es aquel trastorno que pueden causar daño parcial o total de las destrezas motoras siendo la parte inferior o superior del cuerpo como por ejemplo; dificultades para caminar, el mantenimiento o el cambio de posición, y en la manipulación o la realización de determinadas acciones, hay otras discapacidades motoras de origen cerebral y que también pueden causar dificultades para expresarse, sin deterioro de la capacidad mental, la discapacidad visual; refiere a las personas ciegas y en algunos casos a las personas con trastornos severos de la visión, de acuerdo a algunas profesiones una persona daltónica puede ser reconocida como una persona con discapacidad, la discapacidad auditiva; es cuando la pérdida de audición total es poco frecuente pues, al igual que con la discapacidad visual, la mayoría de las personas con discapacidad auditiva tienen “audición residual” que puede ser mejorada gracias al impulso de los audífonos.

En la misma línea de ideas se tiene a Geiser y Chervin, (2013) La discapacidad intelectual; representa una dificultad en la comprensión y una limitación de la rapidez de las funciones mentales en términos de la comprensión, el conocimiento y la percepción, estas discapacidades ocurren en diferentes grados y pueden ser perjudiciales para el proceso de retención de conocimientos, la atención, la comunicación, la autonomía social y profesional, la estabilidad y el comportamiento emocional, la discapacidad psíquica; no es posible una definición comprensible, especialmente porque la

terminología psiquiátrica(neurosis, psicosis...) sólo la dominan los psiquiatras, sin embargo, podemos decir que las personas con dificultades psíquicas sufren de un malestar que se puede traducir a veces, en conductas perturbadoras para los demás porque son diferentes de las costumbres y hábitos usuales.

La importancia de los ajustes razonables se decreta mediante, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (2019), la Resolución Ministerial N° 171-2019-TR, en el que se aprueba una lista de lineamientos para proporcionar los ajustes razonables a las personas con discapacidad, en el desarrollo de selección y en el área de trabajo, así mismo los criterios para que las empresas privadas puedan llevar a cabo dichos ajustes, en esa línea, se considera a la PcD, es aquella que tiene una o más deficiencias sensoriales, físicas, mentales o intelectuales sensoriales, de forma permanente que, al momento de interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y de inclusión plena en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

Así mismo se tiene al Congreso del Perú, (2018),el Decreto Legislativo 1417,Ley de inclusión social, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad obliga al Estado peruano de fomentar y promover el pleno ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las PcD, sin discriminación alguna, debiendo adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la referida Convención.

A través del ministerio de vivienda se tiene al Ministerio de Vivienda, (2019) la Norma Técnica A.120 – Accesibilidad Universal en edificaciones del RNE, en el artículo 1, menciona sobre las condiciones y especificaciones técnicas mínimas de diseño para las edificaciones, a fin que sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus características funcionales o capacidades, garantizando el derecho a la accesibilidad bajo el principio del diseño universal, se deben tomar en cuenta los ambientes, el mobiliario y las rutas accesibles, que permitan el desplazamiento y atención de todas las personas, en el artículo 2, diseño universal, menciona que es el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

Además, las características de la satisfacción del usuario, Hernández, (2011), refiere a las clases o etapas para poder hacer la medición de la satisfacción del usuario basándose en las antes mencionadas áreas ; servicios, el procedimiento de búsqueda y restauración de la información y los medios de información obtenido, de la observación

antes mencionada, podemos apreciar que la satisfacción al usuario puede ser afectada por cuatro circunstancias: la forma de interactuar del usuario con el personal que labora en dicho departamento, la búsqueda obtenida, las políticas de servicio utilizadas en cada área y que el usuario observe al área que le presta los servicios como uno solo.

Por otro lado se tiene las características de la atención a las PcD a, Snell, et.all, (2010), que manifestó, que los individuos con discapacidad intelectual con CI bajos afrontan grandes retos en la sociedad, áreas de la vida adulta y que muchos de ellos no reciben un diagnóstico formal de discapacidad intelectual que tan solo mediante una mejor comprensión, de las limitaciones que se dan en cada individuo con discapacidad intelectual, podremos lograr una mejor identificación y por lo tanto brindar el apoyo adecuado a su condición.

Dentro de este orden de ideas tenemos las definiciones sobre la satisfacción del usuario se tiene a Villodre,et.all, (2014), después de un análisis del trabajo realizado, concluyo, y clasifico al cliente externo y cliente interno, entendiéndose por la satisfacción al usuario como un resultado del servicio que se presta en una determinada institución, considerándose así tanto las expectativas de los usuarios, así como las necesidades que ellos tienen al acudir a algún establecimiento para su atención, además, Waner y Snyder, (1985), planteo, que para medir la satisfacción del usuario, los mismos entrevistados serán los que contribuyan con sus respuestas para poder medir la satisfacción de la atención recibida.

Las expectativas del servicio según Fresno, (2019), ratifico que son circunstancias que el usuario pretender experimentar en el área que se le ofrece el servicio, se debe tener en cuenta que cada usuario es distinto al otro y se debe cuidar la imagen que la institución proyecta, Alonso, (2016), manifestó que es vital el aspecto tangible de los servicios que se ofrecen al usuario, como el orden y la limpieza del lugar de atención y servicios al usuario, además Mora, (2011), como resultado de su investigación manifestó, que existe una conexión directa y e indudable sobre la calidad y la satisfacción del cliente, dándose así una primera reacción frente al servicio ofrecido.

Con respecto a la dimensión del Tiempo, Blanch y Fernández, (2010), hicieron hincapié que se debe tener en cuenta en primera instancia que el tiempo es inalterable, que no se puede retroceder, no se puede ser separado del espacio, es en lugar que se observan los cambios que suceden a nuestro alrededor, que cada persona lo percibe de distintas maneras. Mientras, cristiano, (2018) en torno a la estructura del tiempo, explico, que sucede un fenómeno ya sea en menor o mayor ocurrencia sin que el propio individuo pueda evidenciarlos. De igual manera, Vidal, (2015) explico, que Aristóteles asegura que para

poder mencionar lo divisible debe cumplir con dos condiciones: como que algunas de sus partes no deben faltar, y lo que existe debe tener alguna continuación al que pertenecen, ambas condiciones deben cumplirse.

De acuerdo a la dimensión aspectos tangibles, tenemos a Grau, et.all, (2017), quien concluyo, que muy independientemente del equipo, materiales e instalaciones que se puedan tener la interacción con las personas que ofrecen el servicio es un factor principal que contribuye a la satisfacción del usuario, así mismo, Perez, et.all, (2015), afirmo, que los usuarios evalúan la calidad del servicio que se les ofrece, que la calidad de los productos en sí, se enfocan mucho más en la condición del servicio que se les entrega, en la misma línea de ideas, Hernández,et,all, (2017),refiere que en la actualidad se debe implantar otras estrategias como el aspecto tangible y no tangible de los servicios que se ofrecen y otras variables importantes para contribuir a la satisfacción del cliente.

Para la dimensión Calidad, se tiene a, Núñez y Juárez, (2018), afirmó, que se debe conocer físicamente los componentes con los que el usuario va a interactuar, es decir tendrán una idea visible de lo que se desea ofrecer y de lo que espera el usuario, de la misma manera,

Así mismo se tiene a Bolton y Drew, (1991), mencionaron, que aquellos usuarios con expectativas y experiencias preliminares, calificaran el nivel en que se encuentran los servicios y en general la calidad que se les otorga, y así diferir entre lo que se percibe y lo que se pensó obtener.

De acuerdo con las algunas definiciones de Persona con Discapacidad, se tiene a Pérez y Merino, (2008), que manifestaron: una discapacidad es una condición , significa que la persona tendrá dificultades para poder desempeñar tareas comunes del hogar en comparación del resto de personas, el origen de la discapacidad podría ser a causa de algún trastorno en las algunas de las facultades mentales, sensoriales, o físicas , además tenemos a Asdra, (2019), explicó, con otro termino, como es persona con diversas funcionalidades, que refiere a la diversidad de la sociedad y que la persona funciona de una forma distinta y que por ello necesita ciertas adaptaciones particulares para realizar alguna actividad, otro termino seria persona en situación de discapacidad; menciona que proviene de una situación del entorno en el que se encuentra, más no de una carencia de la misma persona, así mismo, the Centers for Disease Control and Prevention, (2019), definió, que la Inclusión de personas con discapacidad, es la de garantizar que todos puedan tener las mismas oportunidades de ser incluidos fortaleciendo sus capacidades y destrezas, de la misma manera, the World Report on Disability, (2011), mencionó, que se

debe revisar la legislación, las políticas, mecanismos de cumplimiento, identificar brechas y barreras para planificar acciones y estrategias, además de introducir medidas para asegurar que las PcD estén protegidas de la pobreza y fortalecer los instrumentos sobre derechos humanos y leyes que poseen.

También se tiene al Congreso de la Republica, (2012), la ley 29973, definió, como discapacidad a las personas que podrían tener una o más dificultades en su desarrollo físico, mental, sensorial o intelectual, en consecuencia de forma permanente, que les impida su inclusión y participación de la misma manera que las demás personas, también la Constitución Política del Perú, (1993) refiere, que aquella persona que no pueda valerse por sí misma, a consecuencia de alguna deficiencia, tienen derecho a un trato digno, atención, rehabilitación, al mismo tiempo el Ministerio de Salud, NTS N° 127 para la emisión de los certificados de discapacidad, Minsa, (2006), definió, como discapacidad a la terminología genérica desde el área médica y que podrían limitar o restringir sus actividades y su participación en la sociedad de manera activa.

En síntesis, en la atención a la PcD, tenemos al Servicio Nacional de la Discapacidad Senadis, (2019), en otras palabras, EDLI, (2015-2018) que tiene como finalidad el poder medir la gestión inclusiva local, desde una mirada multidimensional, por ello se determinara las brechas existentes en materia de inclusión de cada Municipalidad, permitiendo así, poder orientar un proceso de poder generar una mejor gestión inclusiva en materia de discapacidad.

De tal forma se tiene a la Organización Internacional de Normalización ISO 9001(2008), tomándose en cuenta los conceptos de satisfacción del usuario de acuerdo a la mencionada norma, se tienen las dimensiones de: expectativas del servicio, tiempo, aspectos tangibles y calidad.

Con el presente trabajo de investigación se pretende generar un instrumento teórico y de esa ,manera promover los conceptos de Satisfacción del usuario con discapacidad motriz y sus dimensiones, y ampliar así el conocimiento sobre la fundamentación teórica en relación al estudio de la variable y de la población con discapacidad, además de ello el poder ofrecer toda información disponible en el presente trabajo sobre la relación entre la variable satisfacción del usuario en la atención a personas con discapacidad, de la misma manera también el diseño y la validación del instrumento de investigación para medir la variable satisfacción del usuario considerada en el presente estudio, dándose su validez para la valoración de las propiedades señaladas y la confiabilidad de los ítems trabajados, que son dirigidos a una población específica y así

poder conocer sobre la satisfacción del servicio que se les brinda a las personas con discapacidad.

El presente estudio es realizado con la finalidad de hacer aportes sobre la atención que se brindan a las personas con discapacidad, y así poder contribuir en mejorar la calidad de servicios de transporte público que se dan a las PcD en la Lima Metropolitana.

Existen necesidades específicas de las PcD que aún no son abordadas en su totalidad resultando insuficientes, la falta de ejecución de las Políticas Públicas existentes en los gobiernos locales, por ejemplo, el % del presupuesto institucional asignado a las Omaped y Oredis, ya casi al culminar el año fiscal, no se ha llegado a ejecutar el destino de dicho presupuesto, por ello no se llegan a ofrecer los servicios de calidad que merece dicha población.

Para el presente trabajo de investigación se ha planteado como problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?, así mismo se tiene como problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de expectativas del servicio, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?, b) ¿Cuál es el nivel del tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?, c) ¿Cuál es el nivel de aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?, d) ¿Cuál es el nivel de calidad, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?

Como hipótesis general se planteó: Existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, como hipótesis específicas: a) existen diferencias significativas en las expectativas del servicio en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, b) existen diferencias significativas en el tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, c) existen diferencias significativas en los aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, d) existen diferencias significativas en la calidad, de

la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Como objetivo general se ha planteado: Determinar el nivel de satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, como objetivos específicos, se tiene: a) determinar el nivel de expectativas del servicio, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, b) determinar el nivel del tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, c) determinar el nivel de los aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana, d) determinar el nivel de calidad, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.



## **II. Método**

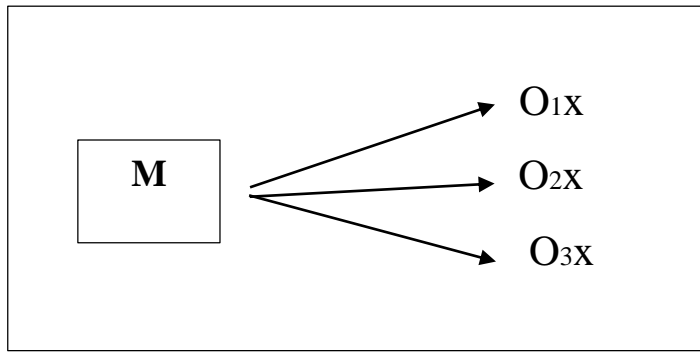
### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

Refiere como paradigma positivista a una realidad particular, se puede dividir para realizar un análisis, según manifestó, Veliz y Valenzuela, (2012), hizo referencia sobre el trabajo del filósofo Bacon, que menciona que concibe a la ciencia como una técnica capaz de dar a la persona la capacidad de dominar a la naturaleza, el apogeo de positivismo se ve reflejado en el siglo XX, enmarcándose en dos posiciones epistemológicas el empirismo y el racionalismo, que de manera posterior estas dos perspectivas se unieron y se le conoce como el positivismo lógico, que se dio a inicios del año 1920.

El enfoque cuantitativo es el más usado para medir ciencias exactas, Sánchez, (2019), manifestó, que el enfoque cuantitativo es así, porque se utiliza para medir por ejemplo talla, peso, estatura, etc. a través de técnicas estadísticas para realizar el análisis de los datos que se obtengan del estudio realizado, su importancia consiste en la descripción, predicción, explicación, el control objetivo de las causas que originan y la predicción a partir de un resultado riguroso, tanto de la recolección de datos así como de los resultados del proceso, interpretación y análisis.

El presente estudio es Básico o puro, ya que se lleva a cabo sin fines de aplicación inmediata, sino para incrementar el conocimiento de los fundamentos, Hernández y Baptista, (2014) refiere, que aquellos trabajos que son descriptivos se esmeran por descubrir aquellas características específicas, aspectos y particularidades de las personas o agrupaciones, sociedades etc. Las que son evaluadas, también Carrasco, (2015), habló, sobre la investigación básica, menciona que es aquella que no tiene como finalidad de utilizarse de manera inmediata, tan solo se desea indagar e incrementar el conocimiento preciso, que existe acerca de una determinada situación, siendo su objeto de estudio las teorías científicas.

El diseño de la investigación del presente trabajo fue descriptivo, transversal no experimental, se tiene a Carrasco, (2015), donde se observaron los acontecimientos y de forma posterior se analizó, de la misma manera, se reunió información en un solo momento y en un determinado tiempo.



*Figura 1. Diseño de investigación*

**M:** muestra.

**O1, O2, O3:** Observaciones de la variable en los distritos de Carabaylo, Comas y Los Olivos.

**X:** variable Satisfacción del Usuario.

## **2.2 Operacionalización de la variable**

De igual manera, Villodre, et. all (2014), después de un análisis del trabajo realizado, concluyó, y clasifico al cliente externo y cliente interno, entendiéndose por la satisfacción del usuario como un resultado del servicio que se presta en una determinada institución, considerándose así tanto las expectativas de los usuarios, así como las necesidades que ellos tienen al acudir a algún establecimiento para su atención, además, Waner y Snyder (1985), planteó, que para medir la satisfacción del usuario, los mismos entrevistados serán los que contribuyan con sus respuestas para poder medir la satisfacción de la atención recibida.

Operacionalizar una variable es hacerla medible, es el desarrollo mediante el cual se modifica la variable de pensamiento indeterminados a términos precisos, observables y calculable, es decir, en dimensiones e indicadores, se tiene a Carrasco (2015), manifestó, que permite observar y también el poder medir la concentración experimental de las variables, es decir el análisis de sus variables mediante el proceso de la deducción general hacia lo más específico.

Para medir la variable Satisfacción del usuario se recaudará la valoración de las personas con discapacidad motriz de tres distritos de Lima Metropolitana, a través de un cuestionario que contiene 17 preguntas, con las dimensiones; expectativas del usuario, que comprenden del ítem 1 al 6; tiempo, del ítem 7 al 9; aspectos tangibles del ítem 10 al

13 y calidad en el servicio del ítem 14 al 17, se utilizó la escala ordinal. 1: Nunca, 2: Casi nunca 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre (ver Tabla 16, p, 62)

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

Según manifestó, Carrasco (2015) es aquel conjunto de todos los elementos que pertenecen a una determinada área donde se realizó el trabajo de investigación, con ciertas características en común, en ese sentido la población del presente estudio estuvo conformada por las personas con discapacidad motriz que utilizan el servicio de transporte público en los distritos de: Carabayllo, Comas y Los Olivos.

De acuerdo con, Carrasco (2015), indicó, que la muestra es una parte o porción representativa de la población, cuyas características esenciales son la de ser objetivas y fiel reflejo de ellas, el tipo de muestra utilizada en el presente estudio es, no probabilístico, en este caso la muestra estuvo conformada por 50 personas con discapacidad motora de cada distrito, que utiliza el servicio de transporte público en los distritos de: Carabayllo, Comas y Los Olivos en Lima Metropolitana, siendo un total de 150 personas con discapacidad motriz.

Con la misma línea de ideas se tiene a, Carrasco (2015) para el presente estudio se realizó el tipo de muestra discrecional, muestreo por juicio o intencional, donde cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser elegidos, teniendo características uniformes, de la población a encuestar.

### **2.4 Técnica e Instrumento de medición de datos, validez y confiabilidad**

Según, Carrasco (2015), afirmó, que es una técnica que se utiliza para la investigación social de preferencia, debido a que posee una sencillez, utilidad versatilidad y objetividad de los datos que se puedan obtener, para poder explorar, recolectar datos y para la indagación a la unidad de análisis de estudio de investigación.

De la misma forma se tiene a, Carrasco (2015), es la herramienta de investigación social más utilizada cuando se evalúa a un grupo importante de personas, y de esa manera permite una respuesta directa, mediante una hoja que contiene preguntas ordenadas y coherentes, que han sido formuladas con precisión, claridad y objetividad en atención a la variable del problema de investigación, y que están estrechamente ligados a los

indicadores e ítems, alineados a cada hipótesis, a los problemas y objetivos específicos del presente trabajo de investigación.

El cuestionario utilizado en el presente estudio contiene 17 preguntas, con las dimensiones; expectativas del usuario (06 ítems), tiempo, (03 ítems), aspectos tangibles (04 ítems) y calidad del servicio (04 ítems)

*Ficha técnica del instrumento de medición de la satisfacción del usuario*

Nombre del instrumento:	del Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autor:	Erika Diaz Huaccan
Lugar:	Distritos: Carabaylo, Comas y Los Olivos, departamento de Lima- Perú
Fecha de aplicación:	Diciembre del 2019
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana
Administrado a:	150 personas con discapacidad motriz en los distritos de Carabaylo, Comas y Los Olivos.
Tiempo:	3 días
Margen de error:	0,5%
Observación:	ninguna

La validez del instrumento es determinada si se adaptan a las necesidades de la investigación midiendo lo que debe medir según manifestaron, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por lo tanto, en la presente investigación, la validez de contenido se dio por el juicio de tres expertos, que después de revisarlo dieron por válido el instrumento que se aplicó de forma posterior. Según manifestó, Hernández, (2014), para cuantificar el nivel de fiabilidad se empleó el coeficiente de Alfa de Cron Bach, que afirma, a cuanto más cercano sea al índice extremo 1, será mayor la fiabilidad, siendo a partir de 0,80 como fiabilidad respetable. La presente investigación obtuvo en Coeficiente de Alfa de Cron Bach una confiabilidad =0.901 en una muestra piloto de 15 Personas.

## **2.5 Procedimientos**

El presente estudio fue realizado analizando las diferentes variables a utilizarse en el campo de estudio de las personas con discapacidad, en este caso se eligió la variable Satisfacción del usuario, una vez establecida la variable y la población, para realizarse el estudio se llevó a cabo la construcción del marco teórico, revisando diferentes literaturas, identificando las dimensiones a ser evaluadas, así mismo la operacionalización de cada una de las dimensiones, también los ítem que corresponden a la variable, el cuestionario fue validado por el juicio de tres expertos con un cuestionario de 17 ítem utilizando la escala de Likert: 5= siempre,4=casi siempre,3=a veces,2=casi nunca,1= nunca, además de los resultados, discusión, conclusión y recomendaciones.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Para esta investigación se utilizó el programa SPSS 25, a nivel descriptivo e inferencial, el tratamiento descriptivo de los datos ha permitido generar tablas y figuras, las cuales han sido debidamente interpretadas. Así mismo el tratamiento inferencial de los datos se realizó con el estadístico H Kruskal-Wallis para las pruebas de hipótesis.

Según menciona el método hipotético deductivo, Sánchez (2019), refiere en generar una hipótesis a partir de dos supuestos, una empírica y la otra universal, teniendo como propósito el entender los fenómenos y poder explicar las causas u origen que la generan, también tienen el objetivo del control y la predicción, que es una de las aplicaciones más utilizadas como sustento, predicción y el control

## **2.7 Aspectos éticos**

El presente estudio se ha realizado respetando el anonimato de los informantes, para la realización de la medición de las variables, de la misma manera se ha respetado la autoría de las fuentes de información, de la misma forma la autenticidad del presente trabajo de investigación, el cual tendrá una aclaración de semejanza por el programa Turnitin, alcanzando una semejanza del 22 % índice de similitud, respetando el protocolo establecido por la Universidad Cesar Vallejo, para presentar la tesis de la Maestría en Gestión Pública, el consentimiento informado, cumpliendo con el estilo de redacción APA.

### III. Resultados

#### Descripción de la satisfacción del usuario

Tabla 1. Niveles de la satisfacción del usuario, según los vecinos de tres distritos

			Grupos			Total
			Los Olivos	Comas	Carabayllo	
Satisfacción del usuario	Deficiente	Recuento	3	2	12	17
		% dentro de Grupos	6,0%	4,0%	24,0%	11,3%
	Regular	Recuento	35	22	28	85
		% dentro de Grupos	70,0%	44,0%	56,0%	56,7%
	Bueno	Recuento	12	26	10	48
		% dentro de Grupos	24,0%	52,0%	20,0%	32,0%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

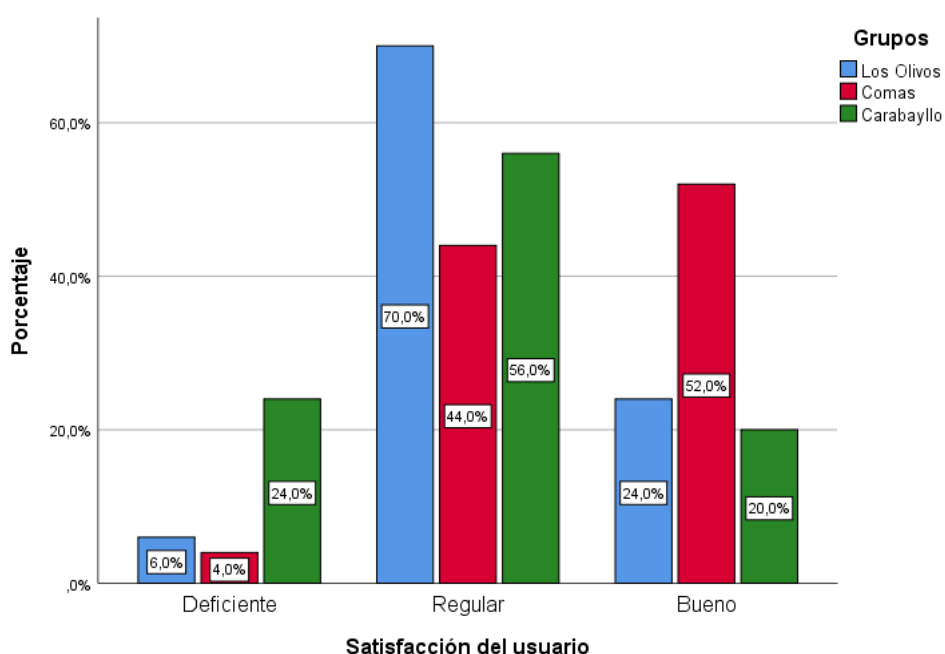


Figura 2. Niveles de la satisfacción del usuario por distrito

La tabla 1 y figura 2, muestran los niveles de la satisfacción del usuario por distrito. Se observa también, que en el distrito de los Olivos la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 70,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 52,0%. También, en el distrito de Carabayllo la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 56,0% de las percepciones de los usuarios.

## Descripción de las dimensiones de la satisfacción del usuario según vecinos de tres distritos

### Dimensión: expectativas del usuario

Tabla 2. Niveles de las expectativas del usuario, según los vecinos de tres distritos

			Grupos			
			Los Olivos	Comas	Carabayllo	Total
Expectativas del usuario	Deficiente	Recuento	11	2	21	34
		% dentro de Grupos	22,0%	4,0%	42,0%	22,7%
	Regular	Recuento	32	22	22	76
		% dentro de Grupos	64,0%	44,0%	44,0%	50,7%
	Bueno	Recuento	7	26	7	40
		% dentro de Grupos	14,0%	52,0%	14,0%	26,7%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

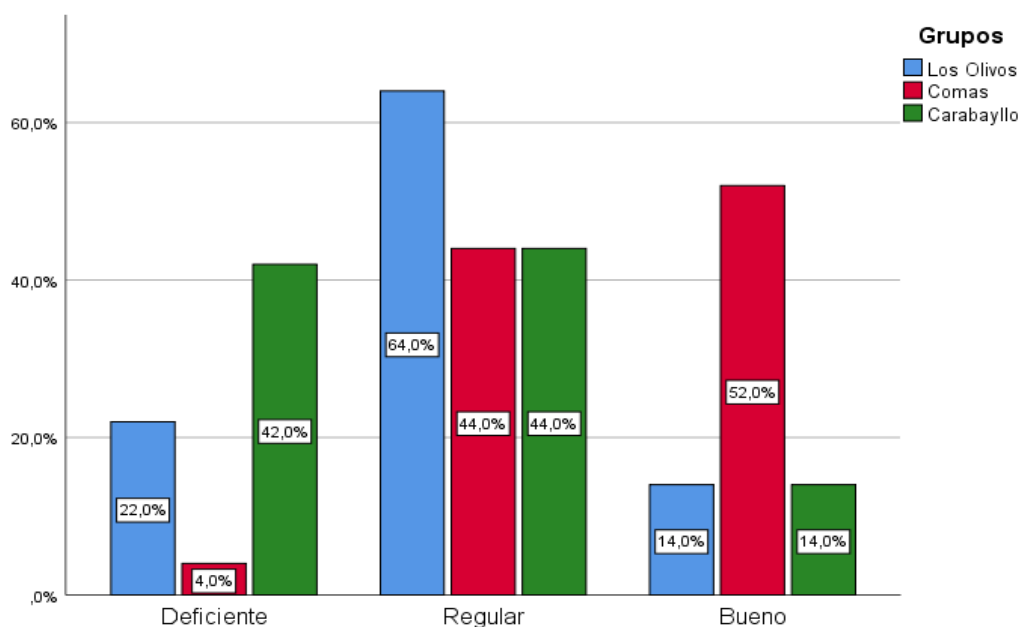


Figura 3. Niveles de las expectativas del usuario por distrito

La tabla 2 y figura 3, muestran los niveles de las expectativas del usuario por distrito. Se observa también, que en el distrito de los Olivos las expectativas del usuario están en el nivel regular con el 64,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 52,0%. También, en el distrito de Carabayllo las expectativas del usuario están en el nivel regular con el 44,0% de las percepciones de los usuarios.

## Dimensión: tiempo de atención

Tabla 3. Niveles del tiempo de atención, según los vecinos de tres distritos

		Grupos			Total	
		Los Olivos	Comas	Carabayllo		
Tiempo	Deficiente	Recuento	14	4	30	48
		% dentro de Grupos	28,0%	8,0%	60,0%	32,0%
	Regular	Recuento	9	0	6	15
		% dentro de Grupos	18,0%	0,0%	12,0%	10,0%
	Bueno	Recuento	27	46	14	87
		% dentro de Grupos	54,0%	92,0%	28,0%	58,0%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

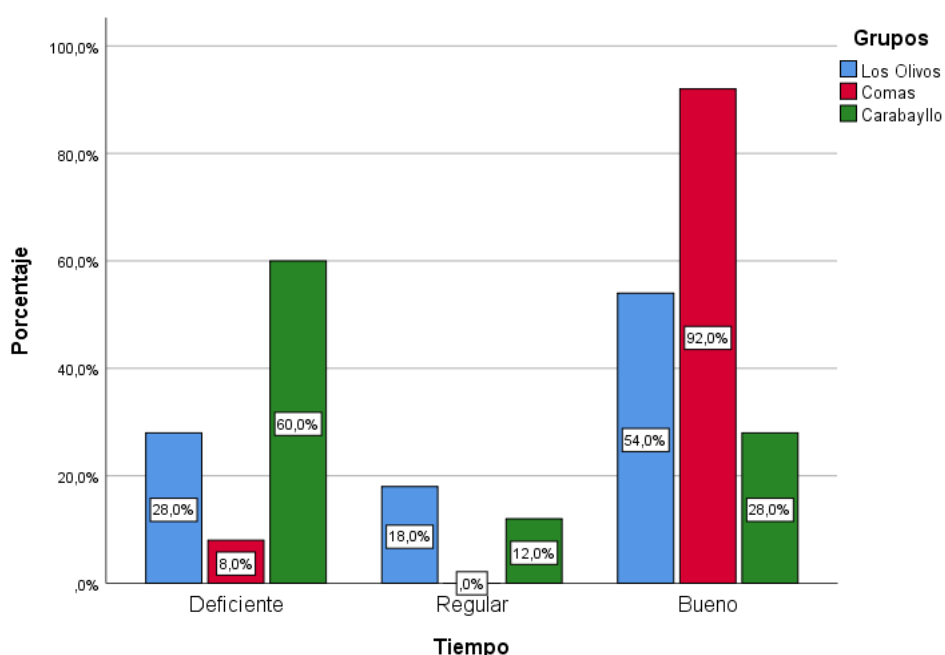


Figura 4. Niveles de la dimensión tiempo por distrito

La tabla 3 y figura 4, muestran los niveles de la dimensión tiempo por distrito. Se observa también, que en el distrito de los Olivos la dimensión tiempo está en el nivel bueno con el 54,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 92,0%. También, en el distrito de Carabayllo la dimensión tiempo está en el nivel deficiente con el 60,0% de las percepciones de los usuarios.



## Dimensión: aspectos tangibles

Tabla 4. Niveles de los aspectos tangibles, según los vecinos de tres distritos

		Grupos			Total	
		Los Olivos	Comas	Carabayllo		
Aspectos tangibles	Deficiente	Recuento	14	15	21	50
		% dentro de Grupos	28,0%	30,0%	42,0%	33,3%
	Regular	Recuento	25	0	24	49
		% dentro de Grupos	50,0%	0,0%	48,0%	32,7%
	Bueno	Recuento	11	35	5	51
		% dentro de Grupos	22,0%	70,0%	10,0%	34,0%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

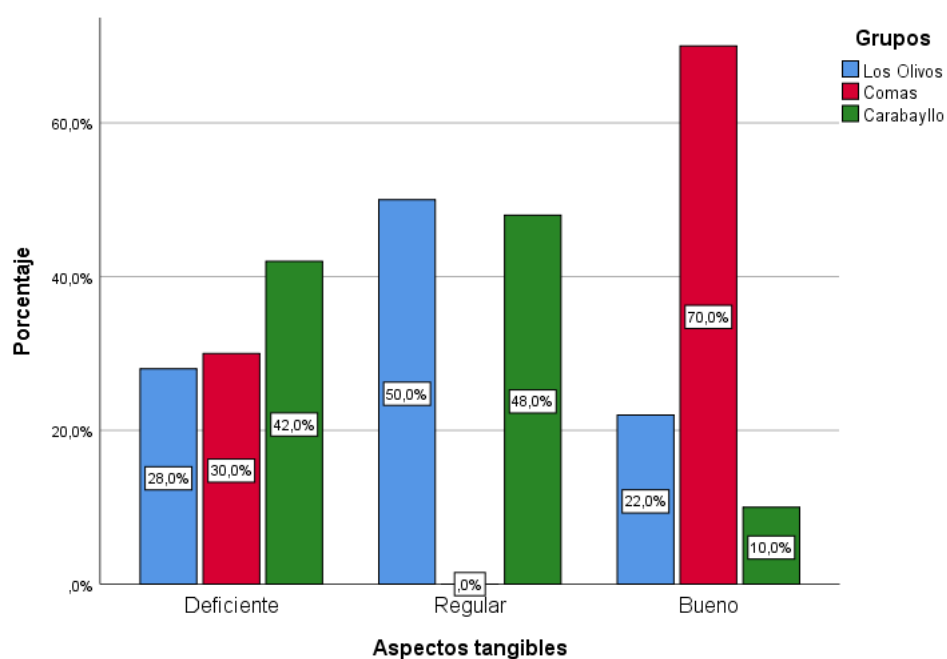


Figura 5. Niveles de los aspectos tangibles por distrito

La tabla 4 y figura 5, muestran los niveles de los aspectos tangibles por distrito. Se observa también, que en el distrito de los Olivos los aspectos tangibles están en el nivel regular con el 50,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 70,0%. También, en el distrito de Carabayllo los aspectos tangibles están en el nivel regular con el 48,0% de las percepciones de los usuarios.

## Dimensión calidad

Tabla 5. Niveles de la calidad, según los vecinos de tres distritos

		Grupos			Total	
		Los Olivos	Comas	Carabayllo		
Calidad	Deficiente	Recuento	5	2	23	30
		% dentro de Grupos	10,0%	4,0%	46,0%	20,0%
	Regular	Recuento	14	11	0	25
		% dentro de Grupos	28,0%	22,0%	0,0%	16,7%
	Bueno	Recuento	31	37	27	95
		% dentro de Grupos	62,0%	74,0%	54,0%	63,3%
Total	Recuento	50	50	50	150	
	% dentro de Grupos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

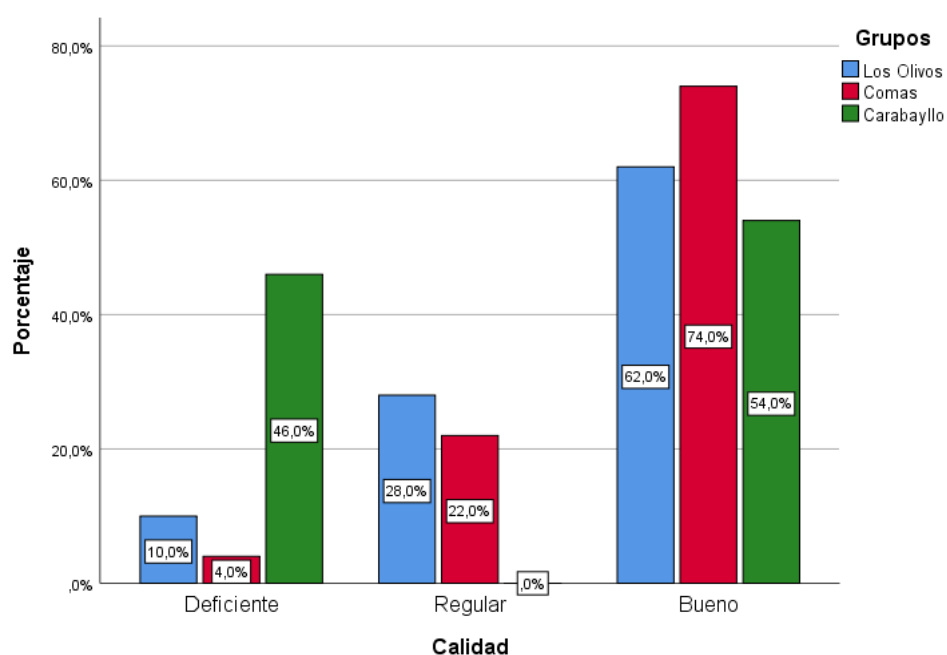


Figura 6. Niveles de la calidad por distrito

La tabla 5 y figura 6, muestran los niveles de la calidad por distrito. Se observa también, que en el distrito de los Olivos la calidad está en el nivel bueno con el 62,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 74,0%. También, en el distrito de Carabayllo la calidad está en el nivel bueno con el 54,0% de las percepciones de los usuarios.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

Si Sig. asintótica < 0,05; rechazar H<sub>0</sub>

Si Sig. asintótica ≥ 0,05; aceptar H<sub>0</sub>

Tabla 6. Rangos promedio de la satisfacción del usuario

Rangos			
	Grupos	N	Rango promedio
Satisfacción del usuario	Los Olivos	50	72,69
	Comas	50	103,18
	Carabayllo	50	50,63
	Total	150	

La tabla 6, muestra los rangos promedio de la satisfacción del usuario en los tres distritos. Se observa que, la diferencia de rangos promedio entre los distritos de Comas y los Olivos es de 30,49. Asimismo, la diferencia de rangos promedio entre Carabayllo y Comas es de 52,55. También, entre Carabayllo y los Olivos esta diferencia es de 22,06. Esto evidencia, la existencia de diferencias en la satisfacción del usuario de transporte público con discapacidad motriz en los tres distritos.

Tabla 7. Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de la satisfacción del usuario

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
Satisfacción del usuario	
H de Kruskal-Wallis	37,260
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

La tabla 7, muestra los resultados de prueba H de Kruskal-Wallis de la satisfacción del usuario. Se observa que la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 37,260 y con gl = 2. Estos resultados permiten rechazar H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

## Hipótesis específicas

### Primera hipótesis específica

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en las expectativas del servicio de transporte público del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en las expectativas del servicio de transporte público del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

*Tabla 8. Rangos promedio de las expectativas del usuario*

		Rangos		
		Grupos	N	Rango promedio
Expectativas del usuario		Los Olivos	50	71,47
		Comas	50	103,13
		Carabayllo	50	51,90
		Total	150	

La tabla 8, muestra los rangos promedio de las expectativas del transporte público del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Se observa que, la diferencia de rangos promedio entre los distritos de Comas y los Olivos es de 31,66. Asimismo, la diferencia de rangos promedio entre Carabayllo y Comas es de 51,23. También, entre Carabayllo y los Olivos esta diferencia es de 19,57. Esto evidencia, la existencia de diferencias en las expectativas del usuario de transporte público con discapacidad motriz en los tres distritos.

Tabla 9. Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de las expectativas del usuario

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
Expectativas del usuario	
H de Kruskal-Wallis	35,740
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

La tabla 9, muestra los resultados de prueba H de Kruskal-Wallis de las expectativas del usuario. Se observa que la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en las expectativas del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 35,740 y con gl = 2. Estos resultados permiten rechazar H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en las expectativas del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

### Segunda hipótesis específica

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en el tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en el tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Tabla 10. Rangos promedio del tiempo

Rangos			
	Grupos	N	Rango promedio
Tiempo	Los Olivos	50	71,14
	Comas	50	102,80
	Carabayllo	50	52,56
	Total	150	

La tabla 10, muestra los rangos promedio del tiempo en los tres distritos. Se observa que, la diferencia de rangos promedio entre los distritos de Comas y los Olivos es de 31,66. Asimismo, la diferencia de rangos promedio entre Carabayllo y Comas es de 50,24.

También, entre Carabayllo y los Olivos esta diferencia es de 18,58. Esto evidencia, la existencia de diferencias en el tiempo del usuario de transporte público con discapacidad motriz en los tres distritos.

Tabla 11. Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis del tiempo

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
	<b>Tiempo</b>
H de Kruskal-Wallis	35,406
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

La tabla 11, muestra los resultados de prueba H de Kruskal-Wallis del tiempo del usuario. Se observa que la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en el tiempo del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 35,406 y con gl = 2. Estos resultados permiten rechazar H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en el tiempo del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

### **Tercera hipótesis específica**

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en los aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en los aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Tabla 12. Rangos promedio de los aspectos tangibles

	<b>Rangos</b>		
	<b>Grupos</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>
Aspectos tangibles	Los Olivos	50	73,65
	Comas	50	95,72
	Carabayllo	50	57,13
	Total	150	

La tabla 12, muestra los rangos promedio de los aspectos tangibles en los tres distritos. Se observa que, la diferencia de rangos promedio entre los distritos de Comas y los Olivos es de 19,07. Asimismo, la diferencia de rangos promedio entre Carabayllo y Comas es de 38,59. También, entre Carabayllo y los Olivos esta diferencia es de 16,52. Esto evidencia, la existencia de diferencias en los elementos tangibles del usuario de transporte público con discapacidad motriz en los tres distritos.

*Tabla 13. Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de los aspectos tangibles*

<b>Estadísticos de prueba<sup>a,b</sup></b>	
<b>Aspectos tangibles</b>	
H de Kruskal-Wallis	20,250
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

La tabla 13, muestra los resultados de prueba H de Kruskal-Wallis de los aspectos tangibles del usuario. Se observa que la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en los aspectos tangibles del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 20,250 y con gl = 2. Estos resultados permiten rechazar H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en los aspectos tangibles del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

#### **Cuarta hipótesis específica**

H<sub>0</sub>: No existen diferencias significativas en la calidad, de la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

H<sub>1</sub>: Existen diferencias significativas en la calidad, de la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Tabla 14. Rangos promedio de la calidad

Rangos			
	Grupos	N	Rango promedio
Calidad	Los Olivos	50	72,94
	Comas	50	93,58
	Carabayllo	50	59,98
	Total	150	

La tabla 14, muestra los rangos promedio de la calidad en los tres distritos. Se observa que, la diferencia de rangos promedio entre los distritos de Comas y los Olivos es de 20,64. Asimismo, la diferencia de rangos promedio entre Carabayllo y Comas es de 33,6. También, entre Carabayllo y los Olivos esta diferencia es de 12,96. Esto evidencia, la existencia de diferencias en la calidad del usuario de transporte público con discapacidad motriz en los tres distritos.

Tabla 15. Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de la calidad

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
	Calidad
H de Kruskal-Wallis	15,755
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Grupos

La tabla 15, muestra los resultados de prueba H de Kruskal-Wallis de la calidad del usuario. Se observa que la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en la calidad del transporte del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 15,755 y con gl = 2. Estos resultados permiten rechazar H<sub>0</sub>. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en la calidad del transporte del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.



#### **IV. Discusión**

El presente estudio, tuvo como objetivo general, determinar el nivel satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Sobre el objetivo general, los resultados a nivel descriptivo indican que en el distrito de los Olivos la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 70,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 52,0%. También, en el distrito de Carabayllo la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 56,0% de las percepciones de los usuarios. En cuanto a los resultados inferenciales, la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 37,260 y con gl = 2. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana. Estos resultados son similares a los que obtuvo, Berrospi, (2017), quien concluye, como resultado de su investigación nos dice que al momento de realizar o proponer una política pública local de accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad y también al momento de tomar decisiones a nivel de los tres niveles de gobierno, deberían partir de reconocer que son personas con derechos, y así poder mejorar sus oportunidades de desarrollo económico, biopsicosocial, político. También, Garay, (2019), en su materia de investigación, menciona, que el estado a través de las Omaped, Oredis y Conadis debe evaluar y ejecutar las políticas públicas que se vienen aplicando, ha demostrado que el modelo social, sí influye en el desarrollo de las personas con discapacidad, y se necesita sensibilizar a los funcionarios que se encuentran a cargo, sobre la gestión que deben realizar en beneficio de dicha población vulnerable

En referencia al primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que en el distrito de los Olivos las expectativas del usuario están en el nivel regular con el 64,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 52,0%. También, en el distrito de Carabayllo las expectativas del usuario están en el nivel regular con el 44,0% de las percepciones de los usuarios. En cuanto a los resultados inferenciales, se tiene que, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en las expectativas del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 35,740 y con gl = 2. Por lo

tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en las expectativas del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Por otra parte, Zavala,(2017), nos dice teniendo la ley N° 29973 ley general sobre los derechos de las PcD llega a la conclusión de que la mencionada Ley no garantiza de manera eficiente el resguardo de los derechos laborales de las personas con discapacidad, existiendo así una incongruencia que enmarca a tan solo un pequeño porcentaje de PcD para laborar en alguna institución .Por otro lado Panta,(2017), en su trabajo, llega a la conclusión que los encargados o responsables de gestionar las políticas públicas y el uso adecuado de los instrumentos de gestión en materia de discapacidad desde la Omaped no están debidamente capacitados en el conocimiento de esta materia, por lo tanto, no se encuentran en condiciones óptimas para poder alcanzar los objetivos deseados.

Asimismo, Loli,et.all,(2014), afirma que a mejor calidad del producto ofrecido, será mayor la satisfacción del usuario, es decir existe una relación entre la satisfacción y la calidad, Laime,(2018), manifiesta que según sus resultados existe una relación entre la satisfacción del cliente y el tener un buen clima laboral, dando como objetivo la satisfacción del usuario, además Oyola y Quispe.(2018), llega a la conclusión que en el mencionado nosocomio existe un alto índice de pacientes insatisfechos con el servicio que se les brinda, además de ello hay una relación muy estrecha entre el sexo del usuario y el tiempo en la espera para poder ser atendidos,Paiva,(2018), quien afirma que si los trabajadores de las entidades tienen un amplio conocimiento de sus respectivas áreas de servicio, ello va a generar una nivel adecuado de satisfacción en el usuario, al mismo tiempo Chuima,(2018), ha determinado que hay una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad, indicando así, que existe una conveniencia entre calidad y la satisfacción.

Otros resultados similares fueron los de González,(2015),evidencio que las expectativas que tienen los clientes frente a un servicio están relacionados con el tiempo en que se ofrecen a brindar dicha prestación de servicios, por otra parte, Prado y García, (2016), manifiesta que es necesario utilizar mecanismos de control en la administración municipal para que los ciudadanos puedan acceder a servicios de mejor calidad, como también la descentralización de los mismos de acuerdo a la realidad geográfica de cada municipio. Por otra parte, Benavides, (2007), señala que las municipalidades deberían garantizar los servicios que se brinda a los ciudadanos con una eficiencia de calidad

mundial de acuerdo a los procedimientos y controles de calidad permanentes para satisfacer la demanda de la población.

En este orden de ideas, se tiene a, Salazar y Cabrera, (2016) identificaron en relación a los resultados obtenidos, concluyen que la satisfacción del usuario no se encuentra relacionado directamente con la calidad del servicio que puedan brindar las instituciones, Causado y Guerrero, (2019), llama la atención lo interesante de los resultados, menciona que ante la falta de conocimiento por parte de los gerentes o propietarios sobre las técnicas de atención al usuario, los sistemas de servicios, herramientas, otros, no permite generar la eficacia y eficiencia esperada por los clientes, en cuanto a, Villorde, Calero y Gallarza, (2014), menciona a clientes externos e internos, teniendo así una perspectiva doble de la satisfacción del usuario, indicando que es importante considerar las necesidades como también las expectativas del usuario, mientras, Cayuelna y Conesa, (2019), en su estudio realizado, menciona lo fundamental de considerar los ajustes razonables en la atención a las personas, con la finalidad de brindarles un servicio de alta calidad, como, Vera y Trujillo, (2018), menciona sobre lo conveniente que sería el fortalecer las áreas de atención y las capacidades del personal que labora en las áreas de atención al usuario ya que son los primeros en brindar los servicios a las personas.

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, en el distrito de los Olivos la dimensión tiempo está en el nivel bueno con el 54,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 92,0%. También, en el distrito de Carabayllo la dimensión tiempo está en el nivel deficiente con el 60,0% de las percepciones de los usuarios. En cuanto a los resultados inferenciales, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en el tiempo del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 35,406 y con gl = 2. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en el tiempo del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, en el distrito de los Olivos los aspectos tangibles están en el nivel regular con el 50,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 70,0%. También, en el distrito de Carabayllo los aspectos tangibles están en el nivel regular con el 48,0% de las percepciones de los usuarios. Por otra parte, sobre la prueba de hipótesis los resultados indican que, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen

diferencias significativas en los aspectos tangibles del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 20,250 y con  $gl = 2$ . Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en los aspectos tangibles del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, en el distrito de los Olivos la calidad está en el nivel bueno con el 62,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 74,0%. También, en el distrito de Carabayllo la calidad está en el nivel bueno con el 54,0% de las percepciones de los usuarios. Por otra parte, los resultados inferenciales indican que la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en la calidad del transporte del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 15,755 y con  $gl = 2$ . Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en la calidad del transporte del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

## **V. Conclusiones**

### **Primera:**

Sobre el objetivo general, los resultados a nivel descriptivo indican que en el distrito de los Olivos la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 70,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 52,0%. También, en el distrito de Carabayllo la satisfacción del usuario está en el nivel regular con el 56,0% de las percepciones de los usuarios. En cuanto a los resultados inferenciales, la Sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 37,260 y con gl = 2. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

### **Segunda:**

En referencia al primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que en el distrito de los Olivos las expectativas del usuario están en el nivel regular con el 64,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 52,0%. También, en el distrito de Carabayllo las expectativas del usuario están en el nivel regular con el 44,0% de las percepciones de los usuarios. En cuanto a los resultados inferenciales, se tiene que, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en las expectativas del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 35,740 y con gl = 2. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en las expectativas del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

### **Tercera:**

En relación con el segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, en el distrito de los Olivos la dimensión tiempo está en el nivel bueno con el 54,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 92,0%. También, en el distrito de Carabayllo la dimensión tiempo está en el nivel deficiente con el 60,0% de las percepciones de los usuarios. En cuanto a los resultados inferenciales, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en el tiempo del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 35,406 y con gl = 2. Por lo tanto, se concluye que, existen

diferencias significativas en el tiempo del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

**Cuarta:**

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, en el distrito de los Olivos los aspectos tangibles están en el nivel regular con el 50,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 70,0%. También, en el distrito de Carabayllo los aspectos tangibles están en el nivel regular con el 48,0% de las percepciones de los usuarios. Por otra parte, sobre la prueba de hipótesis los resultados indican que, la sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en los aspectos tangibles del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 20,250 y con gl = 2. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en los aspectos tangibles del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

**Quinta:**

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos indican que, en el distrito de los Olivos la calidad está en el nivel bueno con el 62,0%. Asimismo, en el distrito de Comas, se encuentra en el nivel bueno y representa el 74,0%. También, en el distrito de Carabayllo la calidad está en el nivel bueno con el 54,0% de las percepciones de los usuarios. Por otra parte, los resultados inferenciales indican que la Sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, lo cual indica que existen diferencias significativas en la calidad del transporte del usuario con discapacidad motriz en los tres distritos. Asimismo, el estadístico H de Kruskal-Wallis = 15,755 y con gl = 2. Por lo tanto, se concluye que, existen diferencias significativas en la calidad del transporte del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera:**

Se recomienda a los gobiernos locales, a utilizar el diseño universal en la construcción de infraestructura urbana y vial de acuerdo a las normas actuales del RNE, generando así un desarrollo urbano sostenible, favoreciendo a la población con discapacidad, de esa manera tendrían un mejor acceso a los paraderos y por ende al servicio de transporte público para realizar sus labores cotidianas, como lo hace el resto de la población.

### **Segunda:**

Se recomienda a los gobiernos locales, promover la accesibilidad a los sistemas de transporte públicos, generando la inclusión a la persona con discapacidad implementando las rampas, los espacios entre el bus y los paraderos para eliminar toda barrera que impida el fácil acceso a las personas con discapacidad al momento de abordar un bus de transporte público.

### **Tercera:**

Se recomienda a los gobiernos locales, realizar campañas de concientización sobre el pase libre para las personas con discapacidad severa, el asiento preferencial, etc. dirigido a educar a transeúntes, usuarios, autoridades, transportistas y sociedad en general, para que puedan tener mayor conocimiento sobre la inclusión de las personas con discapacidad y así contribuir a mejorar la accesibilidad al servicio de transporte público.

### **Cuarta:**

Se recomienda a los gobiernos locales, fiscalizar que se cumplan las leyes que existen a favor de las personas con discapacidad, y ser mucho más enérgicos, si fuese necesario aplicar las sanciones que correspondan al no cumplir lo que manda la ley, ya sea a las empresas privadas o a las entidades del gobierno local o nacional.

### **Quinta:**

Se recomienda a los gobiernos locales, tomar en cuenta la accesibilidad al transporte público, y demás servicios para las personas con discapacidad puedan acceder, teniendo en cuenta que cada tipo de discapacidad requiere un trato diferenciado, y así cumplir los derechos que le asiste a toda persona.

## Referencias

- Aceves, N. (2018). Participación Política De Los Discapacitados: Avances y retos.
- Alonso Dos Santos M. quality and satisfaction: The case of the University of Jaén.<http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.0050>
- Alvarado, F. (2017) Planes de desarrollo concertados y el enfoque de derechos humanos en los Gobiernos Locales de Lima Metropolitana, 2016
- Chuima, Y. (2018), *gestión de calidad y satisfacción del usuario del policlínico pnp, Abancay* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33291>
- Arias, M., Reyes, R., & Torres, C. (2018). La gestión pública del desarrollo local desde el enfoque metodológico de marketing. Revista Universidad y Sociedad, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000300008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300008&lng=es&tlng=es).
- Arraíza, E. (2016) Manual de gestión municipal
- Arroyo, J.I. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. DOI:10.18634/incj.18v.2i.632
- Asociación con Síndrome de Down República de Argentina ASDRA-(2019) [como-se-dice discapacitado persona con discapacidad o con capacidades diferentes](https://www.asdra.org.ar/destacados/como-se-dice-discapacitado-persona-con-discapacidad-o-con-capacidades-diferentes)  
<https://www.asdra.org.ar/destacados/como-se-dice-discapacitado-persona-con-discapacidad-o-con-capacidades-diferentes/>
- Benavides, M. (2007). Indicadores de gestión internacional para la eficiencia en la gestión urbana del agua. - el benchmarking en el ecuador.
- Berrospi, .R. (2017) *Factores Que Influyen En La Participación Ciudadana De Los Jóvenes Con Discapacidad Intelectual A Nivel Local, En El Distrito De Miraflores, 2014-2015* <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14135>
- Bolton, M. y Drew, J. (1991). A Multistage Model of Customers' Assessments of Service Quality And Value. Journal of Consumer Research.DOI: 10.1086/208564
- Carrasco, S. (2015)-Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación,[www.editorialsanmarcos.com](http://www.editorialsanmarcos.com)
- Carrasco, J. (2017) *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12835>



- Causado, E. Charris, A, y Guerrero, A (2019). *Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia* <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cayuela, P, Pastor, M, y Conesa, M. (2019). *Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región* <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761>
- Cegesti-Gestión Municipal, (2015) <http://www.municipal.cegesti.org/>
- Congreso de Colombia 2013.Ley Estatutaria 1618 del 2013. <https://discapacidadcolombia.com/phocadownloadpap/LEGISLACION/LEY%20ESTATUTARIA%201618%20DE%202013.pdf>
- Constitución Política del Perú (1993)*<http://www.congreso.gob.pe/docs/files/documentos/constitucionparte193-12-09-017.pdf>
- Cook, T., y Reichardt, S. (1982). Quantitative versus qualitative research: methodological or ideological dichotomy? <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962011000200011>
- Cristiano, L. (2018)time-rule, time-resource and time-sense: on the structuring of social time athenea digital, <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2134>
- Cuesta, Ó. Meléndez, S. (2019). Discapacidad, ciudad e inclusión cultural: consideraciones desde la comunicación urbana.<https://link.gale.com/apps/doc/A594318327/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=e768a1f9>
- El Congreso Nacional, (1986) Ley Orgánica de Municipalidades <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-696.html>
- Estay, J., Henríquez, V., y Cabezas, C. (2015). *Personas con discapacidad y políticas públicas de inclusión educativa en Chile. Revista Facultad de Ciencias de la Salud UDES*, doi:<http://dx.doi.org/10.20320/rfcsudes.v2i1.249>
- Farfán, R. (2018) *La gestión municipal y el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, Provincia Coronel Portillo –Ucayali 2018* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26290>

- Farvacque, V. and Mihaly, K. (2016) Finanzas municipales: Manual para los gobiernos locales, <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0691-9>
- Forteza, T. Saimelyn A, Pons Duarte, Hugo M., & Cuevas Ramos, Jorge L. (2014). Los problemas públicos prioritarios del municipio Rafael Freyre. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842014000200011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000200011&lng=es&tlng=es)
- Garay, D. (2019) *El modelo social para el desarrollo de la persona con discapacidad, Cercado del Callao 2018* <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/36262>
- García, J. (2018). *Ajustes razonables y apoyos en la convención de los derechos de las personas con discapacidad. Retos y dificultades. Studia Historica. Historia Contemporánea*, <http://dx.doi.org/10.14201/shhc201836131149>
- García, E. (2015). *La discriminación por discapacidad como tema emergente en el contexto de los movimientos sociales contemporáneos*. <https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v63n3sup.50571>
- Giménez, Cl., y Valente, X. (2010). El enfoque de los derechos humanos en las políticas públicas: ideas para un debate en ciernes. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=403/40316176004>
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. <https://doi.org/10.18359/rcin.439>
- Gracia E., Vidal, N., y Martínez, V. (2017). Service quality from the point of view of people with intellectual disability: relationships with its satisfaction and wellbeing. DOI: <http://dx.doi.org/10.14201/scero20174834153>
- Henao, L. Claudia P, y Gil O, Lida M (2009). Calidad De Vida Y Situación De Discapacidad. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3091/309126692005>
- Hernández, V., Miranda, Y., Junco, J., y Saltos, M. (2017). Measurement of tangible and intangible indicators for the quality evaluation-management and socio-psychological variables in the hospital service. <https://doi.org/10.3926/hdbr.137>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación. Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI-(2017) <https://www.inei.gob.pe/publicaciones-digitales/Est/Lib1474/libro>
- Ipiña, I. (2019). “Accessibility and citizen awareness in the public space”, <https://doi.org/10.15446/bitacora.v29n1.60567>
- ISO. (2008). Norma Internacional ISO 9001, sistemas de gestión de calidad-requisitos. Suiza: ISO copyright office
- ISO. (2010). Gestión de la Calidad (ISO 9001/2008). España: Vértice

- La Torre M., Oyola, A. y Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del hospital central de la fuerza aérea del Perú. mayo, 2014. <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fas>
- Laime A. (2018) El Clima Laboral y Satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento de la Municipalidad Distrital Santiago de Cuzco.
- Ley N° 18.695, Orgánica constitucional de municipalidades (2006).-Ministerio Secretaria General de la Presidencia <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=251693>
- Loli, A. y Gallegos, J. & Edgardo & Villarino, A. & Susan & Flores, María & R., Lucero. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana.
- López, M. y Mesa Callejas, R. (2011). Análisis de las finanzas públicas del municipio de Medellín (2002-2005).10.25100/cdea.v22i36-37.239.
- Martha E. Snell y Ruth Luckasson, Sharon Borthwick-Duffy, Val Bradley, Wil H. E. Buntinx, David L. Coulter, Ellis (Pat) M. Craig, Sharon C. Gomez, Yves Lachapelle, Alya Reeve, Robert L. Schalock, Karrie A. Shogren, Scott Spreat, Marc J. Tasse', James R. Thompson, Miguel A. Verdugo, Michael L. Wehmeyer, y Mark H. Yeager –(2010) Characteristics and Needs of People with Intellectual Disability who Have Higher.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables- Conadis (2019) <https://www.conadisperu.gob.pe/institucional/mision-vision>
- Ministerio De Sanidad, Servicios Sociales E Igualdad, (2013) el Real Decreto Legislativo 1/2013, Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Minsa Norma Técnica de Salud para para la Evaluación, Calificación y Certificación de la Persona con Discapacidad, (2015) [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM\\_N%C2%B0\\_981.PDF](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2016/RM_N%C2%B0_981.PDF)
- Moncada, G. (2016). La gestión municipal: ¿cómo administrar las plazas y los mercados de la ciudad de México? 1824-1840. <https://dx.doi.org/10.18234/secuencia.v0i95.1377>
- Mora, C.E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4717/471747525008>

- Núñez, N. y Juárez, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>
- Orellana, A., Mena, J., & Montes, M. (2016). Plan de desarrollo comunal: ¿El instrumento rector de la gestión municipal en Chile?
- Ortiz, E., Villegas, M., y Villegas, L. (2018). Transición, gobernabilidad democrática y derechos humanos en Venezuela. <https://doi.org/10.15359/rldh.29-1.8>
- Pagès B, y Santisteban, A. (2010). La enseñanza y el aprendizaje del tiempo histórico en la educación primaria. <https://dx.doi.org/10.1590/S0101-32622010000300002>
- Paiva, O. (2018) *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión-2018*  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28586>
- Palacios A. (2008) El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad [https://jicolaciuri.wixsite.com/agustina-palacios/form\\_map](https://jicolaciuri.wixsite.com/agustina-palacios/form_map)
- Palacios, A., Romañach, J. 1999) «El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional. <http://www.asocios.org/docs/modelo%20diversidad.pdf>
- Palmeros y Ávila, G., y Gairín, J. (2016). La atención a las personas con discapacidad en las universidades mexicanas y españolas, desde la revisión de las políticas educativas. <https://dx.doi.org/10.18800/educacion.201602.005>
- Porto, A; Rosales, W.(2017) Panorama de las finanzas municipales en América Central <http://dx.doi.org/10.18235/0000912>
- Panta, V. (2017). *La institucionalización de las políticas públicas sobre discapacidad: El caso de las OMAPEDS en Lima Metropolitana.*  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7008>
- Páramo, P., Burbano, A., Jiménez-Domínguez, B., Barrios, V., Pasquali, C., Vivas, F., Moros, O, Alzate, M., Jaramillo Fayad, J. C. & Moyano, E. (2018). *La habitabilidad del espacio público en las ciudades de América Latina. Avances en Psicología Latinoamericana*,  
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.4874>

- Pardo, E. Díaz, L. (2016). Desarrollo del talento humano como factor clave para el desarrollo organizacional, una visión desde los líderes de gestión humana en empresas de Bogotá D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Peña, P. (2016). *Construcción y validación de un instrumento para medir acciones del fisioterapeuta frente a la rehabilitación integral de personas con discapacidad (IFRIPD)*.
- Pérez, J y, Merino, M. (2008) Definición de discapacidad <https://definicion.de/discapacidad>
- Pérez, R., Morales, V., Anguera, T., y Hernández, A. (2015). Evaluation of total quality in sports municipal services geared to children: Contributions from the qualitative analysis. <https://dx.doi.org/10.4321/S1578-84232015000100014>
- Pinho, M. (2018). La Gobernabilidad o capacidad para gobernar. El papel del liderazgo político. Doi: 10.12957/rqi.2018.30443
- Presidencia del consejo de Ministros, (2019) <https://municipioaldia.com/enfoques-para-la-gestion-municipal/derechos-humanos/enfoque-de-derechos-humanos-en-la-gestion-de-los-gobiernos-locales>
- Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in local government (2018) <http://enlacewtc.com/index.php/iwa-4-calidad-en-organizaciones-publicas>
- Romero, C. (2014) Actualización de documentos de Gestión ROF, CAP Y MOF <https://es.slideshare.net/crvoxa/exposicion-documentos-de-gestion-pichanaqui>
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Salazar, W. y Cabrera-Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81649428003>
- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. Doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sotelo, J. (2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma 9001:2008, [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200607&lng=es&tlng=es).
- Toboso, M. (2008) La discapacidad dentro del enfoque de capacidades y funcionamientos de Amartya Sen.

Un World Health Organization (2011) *World Report on Disability*:

<https://www.refworld.org/docid/50854a322.html>

United Nations. United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities

(2015).[http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention\\_accessible\\_pdf.pdf](http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf) pdf icon[244 KB / 28 páginas]external icon;

United States Agency for International Development [USAID](#), Deutsche Gesellschaft für

Technische Zusammenarbeit [GTZ](#)-(2008).Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal: señales de un buen gobierno para la gestión local.

<file:///C:/Users/BIENVENIDOS/Desktop/tesis%20politicas%20publicas%20mml2019/instrumento%20de%20autoevaluacion%20municipal.pdf>

*Vallina E. (2019)* Las expectativas del cliente. ¿Qué son? ¿En qué me ayuda conocerlas?

<http://www.freshco.es/las-expectativas-del-cliente/>

Velarde, V. (2012) Models of Disability: a Historical Perspective

<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/29153/1/REYH%2015-1-12Velarde%20Lizama.pdf>

Veliz, R., Ceballos, P. Valenzuela, S, y Sanhueza, O. (2012). Critical analysis of positivist paradigm and its influence in knowledge development of nursing.

<https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000300010>

Vera, J. y Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en

México.<https://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>

Vergara, J.C., y Maza Ávila, F.J. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de cartagena de indias Colombia

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90949035007>

Victoria, A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=es)

Victoria, A. (2013). El modelo social de la discapacidad: una cuestión de derechos humanos. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0041-86332013000300008&lng=es&tlng=es).

Vidal,J. (2015)Byzantionneahellás,<https://dx.doi.org/10.4067/S07188471201500010004>

Villodre, R., Calero, R., y Gallarza, M. (2014) La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación.

[https://doi.org/10.5209/rev\\_CESE.2014.v24.48614](https://doi.org/10.5209/rev_CESE.2014.v24.48614)

[Ware, J y Snyder, M. \(1975\). “Dimensions of patient attitudes regarding doctors and medical care services”](#)

Zavala, E. (2017) Análisis de la Ley de Personas con Discapacidad N° 29973 en la protección de los derechos laborales en Lima Metropolitana-2016

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2334>

## **Anexos**



## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Matriz de Consistencia</b>								
<b>Título: Satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.</b>								
<b>Autora: Erika Diaz Huaccan</b>								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores					
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1.- ¿Cuál es el nivel de expectativas del servicio, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?</p> <p>2.- ¿Cuál es el nivel del tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1.-Determinar el nivel de expectativas del servicio, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana</p> <p>2.-Determinar el nivel del tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1.-Existen diferencias significativas en las expectativas del servicio en la satisfacción del usuario en la atención a las personas con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.</p> <p>2.-. Existen diferencias significativas en el tiempo, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana.</p>	<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			1.Expectativas del servicio	-Cumplimiento de lo ofrecido  -Conocimiento sobre las PcD	<b>1-2</b>  <b>3-4</b>  <b>5-6</b>	ordinal	1: Nunca 2: Casi nunca	Deficiente (17–27)
			2.- Tiempo	-Eficacia  -Prontitud	<b>7-8</b>  <b>9</b>	3: A veces		
			3.-Aspectos Tangibles	-Infraestructura accesible  -Materiales y equipos	<b>10-11</b>  <b>12-13</b>	4: Casi siempre	5:Siempre	Bueno ( 57- 85)
4.-Calidad	-Atención adecuada  -Resolución de dudas	<b>14-15</b>  <b>16-17</b>	5:Siempre					

<p>3.-. ¿Cuál es el nivel de aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?</p> <p>4.- ¿Cuál es el nivel de calidad, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana?</p>	<p>3.- Determinar el nivel de los aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana</p> <p>4.- Determinar el nivel de calidad, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana</p>	<p>3.- Existen diferencias significativas en los aspectos tangibles, en la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana</p> <p>4.-. Existen diferencias significativas en la calidad, de la satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana</p>					
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<p><b>Nivel:</b> Descriptivo comparativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental y corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Personas con discapacidad motriz de tres distritos de Lima.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No Probabilístico, intencionado.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 150 personas con discapacidad motriz.</p>	<p><b>Variable:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Erika Diaz Huaccan</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo: Validez y fiabilidad</p> <p>Ámbito de Aplicación: Distritos de Carabayllo, Comas y Los Olivos.</p> <p>Forma de Administración: Individual /Grupal</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se utilizó tablas y figuras para el análisis de datos.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Se utilizó el estadístico de H Kruskal-Wallis</p>			

## Anexo 2: Técnicas e instrumentos

### CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO EN TRES DISTRITOS DE LIMA METROPOLITANA

Estimado usuario: El siguiente cuestionario es realizado con el objetivo de conocer su opinión valiosa sobre la Satisfacción del Usuario, en el servicio de transporte público en Lima Metropolitana. La encuesta es anónima, solicito responda todas las preguntas con total sinceridad.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas y deberá responder marcando con una(x) la respuesta que usted considere, de acuerdo a la siguiente valoración:

<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**DISTRITO DE PROCEDENCIA:** ----- **FECHA:** --/--/----

<b>Dimensión 1: Expectativas del servicio</b>						
I T E M	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿Los paraderos y los buses cuentan con una infraestructura moderna y accesible?					
2	¿El servicio de transporte público que me brindaron, se adaptan a mis necesidades como usuario (a)?					
3	¿Estoy satisfecho(a) con los servicios de transporte público que me brindaron?					
4	¿El servicio de transporte público que me brindaron, cumplió con mis necesidades y mis expectativas?					
5	¿Cuentan con el personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?					
6	¿Considero que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público que me brindaron?					

<b>Dimensión 2: Tiempo</b>					
7	¿Me informaron adecuadamente sobre el tiempo en que se realizara el servicio de transporte hacia mi destino?				
8	¿Se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?				
9	¿El tiempo de viaje hacia mi destino es el adecuado?				
<b>Dimensión 3: Aspectos Tangibles</b>					
10	¿Los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?				
11	¿En los buses de transporte público se respeta el asiento preferencial, y/o espacio reservado para las personas con discapacidad?				
12	¿En los buses de transporte público se respeta el Pase Libre para las personas con discapacidad severa?				
13	¿Los buses de transporte público que utilizo son unidades accesibles, de acuerdo a mis necesidades?				
<b>Dimensión 4: Calidad</b>					
14	¿Los servicios de transporte público que me brindaron, satisfacen todas mis necesidades				
15	¿La comunicación del personal que labora en el transporte público que me brinda el servicio, es eficiente?				
16	¿La disposición del personal para apoyarme en mi traslado al transporte público es adecuada?				
17	¿En general considero que el servicio que se me brindaron en el servicio de transporte público, es un servicio de calidad?				

### Anexo 3: Matriz de datos de la prueba piloto

\*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

21: Item16 Visible: 18 de 18 variables

	ID	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item16	Item17	var	var
1	1	1	1	2	2	2	4	3	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5		
2	2	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4		
3	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4		
4	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
5	5	3	1	2	5	3	4	5	4	3	1	2	5	3	4	5	4	4		
6	6	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3		
7	7	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
8	8	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3		
9	9	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5		
10	10	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4		
11	11	2	1	3	5	4	4	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	4		
12	12	3	2	4	3	3	3	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2	3		
13	13	3	1	2	2	3	3	5	5	4	1	2	2	4	3	3	5	3		
14	14	1	1	3	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	4	4	5	4		
15	15	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	4	4		
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

02:05 p.m. 05/01/2020

**Anexo 4: Matriz de datos de la muestra, distrito de Carabayllo**

ID	DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS DEL USUARIO						DIMENSIÓN 2: TIEMPO			DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES				DIMENSIÓN 4: CALIDAD			
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17
1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
3	1	1	2	2	2	4	3	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5
4	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4
5	3	2	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4
6	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
7	3	1	2	5	3	4	5	4	3	1	2	5	3	4	5	4	4
8	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2
9	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1
12	3	2	2	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2
13	1	2	1	1	1	1	1	1	5	2	3	3	2	3	1	1	1
14	3	2	1	3	3	4	1	3	1	3	3	4	2	2	2	3	1
15	2	2	3	1	2	4	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3
16	3	1	2	5	3	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2
17	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	4	3	5	5
18	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	4
19	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4
20	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5
21	3	2	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	3	4	5	4	4
22	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
23	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
24	1	1	2	2	2	4	3	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5
25	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4
26	1	2	1	1	1	1	1	1	5	2	3	3	2	3	1	1	1
27	3	2	1	3	3	4	1	3	1	3	3	4	2	2	2	3	1
28	2	2	3	1	2	4	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3
29	3	1	2	5	3	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2
30	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	4	3	5	5
31	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	4
32	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4
33	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5
34	3	2	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	3	4	5	4	4
35	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
36	3	2	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4
37	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
38	3	1	2	5	3	4	5	4	3	1	2	5	3	4	5	4	4
39	2	2	3	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	2
40	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
41	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
42	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	4
43	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4
44	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5
45	3	2	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	3	4	5	4	4
46	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
47	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
48	1	1	2	2	2	4	3	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5
49	1	1	2	2	2	4	3	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5
50	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4

### Anexo 5: Matriz de datos de la muestra, distrito de Comas

ID	DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS DEL USUARIO						DIMENSIÓN 2: TIEMPO			DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES				DIMENSIÓN 4: CALIDAD			
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17
1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	4	3	2	3	4	1	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3
3	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
6	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
7	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
8	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
9	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
10	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
11	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
12	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
13	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
14	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
15	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
16	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
17	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
18	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
19	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
20	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
21	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
22	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
23	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
24	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
25	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
26	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
27	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
28	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
29	3	4	3	2	3	4	1	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3
30	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
31	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
32	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
33	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
34	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
35	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
36	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
37	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
38	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
39	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
40	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
41	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
42	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
43	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
44	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
45	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
46	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
47	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
48	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
49	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
50	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5

### Anexo 6: Matriz de datos de la muestra, distrito de Los Olivos

ID	DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS DEL USUARIO						DIMENSIÓN 2: TIEMPO			DIMENSIÓN 3: ASPECTOS TANGIBLES				DIMENSIÓN 4: CALIDAD			
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17
1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	2	1	3	5	4	4	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	4
4	3	2	4	3	3	3	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2	3
5	3	1	2	2	3	3	5	5	4	1	2	2	4	3	3	5	3
6	1	1	3	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	4	4	5	4
7	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	4	4
8	2	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2
9	1	1	3	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	4	4	5	4
10	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	4	4
11	2	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2
12	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	4
13	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5
15	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	5	3	5	5	5	5	4
16	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4
17	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5
18	2	1	3	5	4	4	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	4
19	3	2	4	3	3	3	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2	3
20	3	1	2	2	3	3	5	5	4	1	2	2	4	3	3	5	3
21	1	1	3	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	4	4	5	4
22	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	4	4
23	2	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2
24	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4
25	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5
26	3	2	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	3	4	5	4	4
27	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
28	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
29	1	1	2	2	2	4	3	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5
30	1	1	2	2	2	4	3	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5
31	2	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	4
32	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2
33	3	4	3	2	3	4	1	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3
34	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
35	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
36	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
37	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
38	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
39	1	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3
40	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
41	3	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	2	3	4	5	5	3
42	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
43	1	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
44	2	1	3	5	4	4	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	4
45	3	2	4	3	3	3	5	2	4	2	4	3	5	3	4	2	3
46	3	1	2	2	3	3	5	5	4	1	2	2	4	3	3	5	3
47	1	1	3	5	4	4	5	5	4	1	3	5	4	4	4	5	4
48	3	2	3	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	5	4	4
49	2	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2
50	3	1	2	2	3	3	5	5	4	1	2	2	4	3	3	5	3



### Anexo 7: Certificado de la validez de contenido 1

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Expectativas del servicio								
1	¿Los paraderos y los buses cuentan con una infraestructura moderna y accesible?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de transporte público que me brindaron, se adaptan a mis necesidades como usuario (a)?	✓		✓		✓		
3	¿Estoy satisfecho(a) con los servicios de transporte público que me brindaron?	✓		✓		✓		
4	¿El servicio de transporte público que me brindaron, cumplió con mis necesidades y mis expectativas?	✓		✓		✓		
5	Cuentan con el personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?	✓		✓		✓		
6	Considero que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público que me brindaron?	✓		✓		✓		
Dimensión: Tiempo								
7	¿Me informaron adecuadamente sobre el tiempo en que se realizara el servicio de transporte hacia mi destino?	✓		✓		✓		
8	Se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?	✓		✓		✓		
9	El tiempo de viaje hacia mi destino es el adecuado?	✓		✓		✓		
Dimensión: Aspectos tangibles								
10	¿Los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?	✓		✓		✓		
11	¿En los buses de transporte público se respeta el asiento preferencial, y/o espacio reservado para las personas con discapacidad?	✓		✓		✓		

12	¿En los buses de transporte público se respeta el Pase Libre para las personas con discapacidad severa?	✓		✓		✓		
13	¿Los buses de transporte público que utilizo son unidades accesibles, de acuerdo a mis necesidades?	✓		✓		✓		
Dimensión: Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
14	¿Los servicios de transporte público que me brindaron, satisfacen todas mis necesidades?	✓		✓		✓		
15	¿La comunicación del personal que labora en el transporte público que me brinda el servicio, es eficiente?	✓		✓		✓		
16	¿La disposición del personal para apoyarme en mi traslado al transporte público es adecuada?	✓		✓		✓		
17	¿En general considero que el servicio que se me brindaron en el servicio de transporte público, es un servicio de calidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: ANSA ZAPATA NOEL      DNI: 06167282

Especialidad del validador: METODOLOGO

...21...de...11...del 2019

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

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

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

## Anexo 8: Certificado de la validez de contenido 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Expectativas del servicio								
1	¿Los paraderos y los buses cuentan con una infraestructura moderna y accesible?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de transporte público que me brindaron, se adaptan a mis necesidades como usuario (a)?	✓		✓		✓		
3	¿Estoy satisfecho(a) con los servicios de transporte público que me brindaron?	✓		✓		✓		
4	¿El servicio de transporte público que me brindaron, cumplió con mis necesidades y mis expectativas?	✓		✓		✓		
5	Cuentan con el personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?	✓		✓		✓		
6	Considero que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público que me brindaron?	✓		✓		✓		
Dimensión: Tiempo								
7	¿Me informaron adecuadamente sobre el tiempo en que se realizara el servicio de transporte hacia mi destino?	✓		✓		✓		
8	Se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?	✓		✓		✓		
9	El tiempo de viaje hacia mi destino es el adecuado?	✓		✓		✓		
Dimensión: Aspectos tangibles								
10	¿Los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?	✓		✓		✓		
11	¿En los buses de transporte público se respeta el asiento preferencial, y/o espacio reservado para las personas con discapacidad?	✓		✓		✓		

12	¿En los buses de transporte público se respeta el Pase Libre para las personas con discapacidad severa?	✓		✓		✓		
13	¿Los buses de transporte público que utilizo son unidades accesibles, de acuerdo a mis necesidades?	✓		✓		✓		
Dimensión: Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
14	¿Los servicios de transporte público que me brindaron, satisfacen todas mis necesidades?	✓		✓		✓		
15	¿La comunicación del personal que labora en el transporte público que me brinda el servicio, es eficiente?	✓		✓		✓		
16	¿La disposición del personal para apoyarme en mi traslado al transporte público es adecuada?	✓		✓		✓		
17	¿En general considero que el servicio que se me brindaron en el servicio de transporte público, es un servicio de calidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CRISTIAN MEDINA SOTELO      DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO LICV

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

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

...21 de 11 del 2019

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

### Anexo 9: Certificado de la validez de contenido 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Expectativas del servicio								
1	¿Los paraderos y los buses cuentan con una infraestructura moderna y accesible?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de transporte público que me brindaron, se adaptan a mis necesidades como usuario (a)?	✓		✓		✓		
3	¿Estoy satisfecho(a) con los servicios de transporte público que me brindaron?	✓		✓		✓		
4	¿El servicio de transporte público que me brindaron, cumplió con mis necesidades y mis expectativas?	✓		✓		✓		
5	Cuentan con el personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?	✓		✓		✓		
6	Considero que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público que me brindaron?	✓		✓		✓		
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
Dimensión: Tiempo								
7	¿Me informaron adecuadamente sobre el tiempo en que se realizara el servicio de transporte hacia mi destino?	✓		✓		✓		
8	Se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?	✓		✓		✓		
9	El tiempo de viaje hacia mi destino es el adecuado?	✓		✓		✓		
		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
Dimensión: Aspectos tangibles								
10	¿Los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?	✓		✓		✓		
11	¿En los buses de transporte público se respeta el asiento preferencial, y/o espacio reservado para las personas con discapacidad?	✓		✓		✓		

12	¿En los buses de transporte público se respeta el Pase Libre para las personas con discapacidad severa?	✓		✓		✓		
13	¿Los buses de transporte público que utilizo son unidades accesibles, de acuerdo a mis necesidades?	✓		✓		✓		
Dimensión: Calidad		Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
14	¿Los servicios de transporte público que me brindaron, satisfacen todas mis necesidades?	✓		✓		✓		
15	¿La comunicación del personal que labora en el transporte público que me brinda el servicio, es eficiente?	✓		✓		✓		
16	¿La disposición del personal para apoyarme en mi traslado al transporte público es adecuada?	✓		✓		✓		
17	¿En general considero que el servicio que se me brindaron en el servicio de transporte público, es un servicio de calidad?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Sí hay*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Sebastián Fernández Talpa*

DNI: *40043733*

Especialidad del validador: *Investigador*

*15* de *11* del 2019

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

*[Handwritten Signature]*

Tabla 16. Operacionalización de la variable satisfacción al usuario

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Expectativas del servicio	-Cumplimiento de lo ofrecido -Conocimiento sobre las PcD	Del 1 a 6	Nunca (1) Casi nunca(2)	Deficiente (17 – 27)
Tiempo	-Eficacia -Prontitud	Del 7 a 9	A veces (3)	Regular (28 – 56)
Aspectos Tangibles	-Infraestructura accesible -Materiales y equipos	Del 10 a 13	Casi siempre (4)	
Calidad	-Atención adecuada -Resolución de dudas	Del 14 a 17	Siempre(5)	Bueno (57 – 85)