



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y
servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Santivañez Nateros, Jaime Pedro (ORCID: 0000-0002-5801-4443)

ASESOR

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, esposa e hijas por el tiempo y apoyo incondicional que me brindaron para lograr terminar esta nueva etapa académica en mi vida.

Jaime.

Agradecimiento

Con gratitud y especial consideración agradezco a:

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por haberme brindado la oportunidad de continuar con mis estudios y la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Al asesor de mi investigación, al Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino por la orientación metodológica de la investigación científica, es un profesional con mucha paciencia que me apoyo en el desarrollo del trabajo.

A las revisoras de mi investigación, a la Mg. Alza Salvatierra Silvia del Pilar y Dra. Raggio Ramírez Giuliana del Socorro, profesionales con mucha paciencia que me apoyaron en el perfeccionamiento del trabajo.

Los usuarios de mototaxi de la Provincia de Tarma, por brindar su tiempo y la información valiosa, para la realización de esta investigación, que fundamenta para el desarrollo del nivel de cumplimiento de políticas públicas orientadas al servicio de mototaxi.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados porcentuales de la variable nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano	20
Tabla 2 Resultados porcentuales de la dimensión 1 aporte proporcional.....	20
Tabla 3 Resultados porcentuales de la dimensión 2 aporte del indicador por period	21
Tabla 4 Resultados porcentuales de la dimensión 3, aportación del indicador al programa	21
Tabla 5 Resultados porcentuales del servicio de mototaxis	22
Tabla 6 Niveles comparativos entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis	23
Tabla 7 Niveles comparativos entre la dimensión aporte proporcional y la variable servicio de mototaxis.....	24
Tabla 8 Niveles comparativos entre la dimensión aporte del indicador por periodo y la variable servicio de mototaxis.....	25
Tabla 9 Niveles comparativos entre la dimensión aportación del indicador al programa y la variable servicio de mototaxis.....	26
Tabla 10 Prueba de la normalidad de las variables nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y servicio de mototaxis.....	27
Tabla 11 Correlaciones entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y servicio de mototaxis	28
Tabla 12 Correlaciones entre el aporte proporcional y el servicio de mototaxis ...	29
Tabla 13 Correlaciones entre el aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis	29
Tabla 14 Correlaciones entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis.....	30

Índice de figuras

Figuras 1 Esquema de diseño	14
-----------------------------------	----

Resumen

La investigación fue desarrollada en la Provincia de Tarma, la justificación se fundamenta en las teorías planteadas, ya que éstas relacionan directamente al nivel de cumplimiento de la política de transporte urbano y el servicio de mototaxis, toda vez que, al mejorar el aporte proporcional, aporte del indicador por periodo, aportación del indicador al programa, dimensiones del nivel de cumplimiento estas se verán relacionadas con el servicio de mototaxis.

Comprendiendo la importancia, se formuló el siguiente problema ¿De qué manera el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano se relaciona con el servicio de mototaxis, en el distrito de Tarma, 2020?, asimismo se planteó como objetivo, Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma – 2020. la correlación; entre las técnicas que utilizamos fueron: la encuesta, la estadística correlacional y los instrumentos fueron los cuestionarios. Arribando a la siguiente, El estudio fue descriptivo correlacional, se aplicó el diseño Correlacional simple, considerándose una población de 43,042 habitantes y un muestreo no probabilístico, representado por 132 usuarios de la provincia de Tarma. Los métodos utilizados para la recolección de datos fueron: la observación, la descripción, concluyendo: en determinó la relación entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en la provincia de Tarma, es de correlación positiva media de valor $r_s = 0.491$.

Palabras claves: Nivel de cumplimiento, Servicio de mototaxis.

Abstract

The research was developed in the Province of Tarma, the justification is based on the theories raised, since these directly relate to the level of compliance with the urban transport policy and the motorcycle taxi service, since, by improving the proportional contribution, contribution of the indicator by period, contribution of the indicator to the program, dimensions of the level of compliance, these will be related to the motorcycle taxi service.

Understanding the importance, the following problem was formulated. In what way is the level of compliance with the national urban transport policy related to the motorcycle taxi service, in the district of Tarma - 2020? It was also set as an objective, Determine the relationship that exists between the level of compliance with the national urban transport policy and the motorcycle taxi service in the Tarma district - 2020. the correlation; Among the techniques we used were: the survey, the correlational statistics and the instruments were the questionnaires. Arriving at the following, the study was descriptive correlational, the simple correlational design was applied, considering a population of 43,042 inhabitants and a non-probabilistic sampling, represented by 132 users from the province of Tarma. The methods used for data collection were: observation, description, concluding: in determined the relationship between the level of compliance with the national urban transport policy and the motorcycle taxi service in the province of Tarma, it is of medium positive correlation of value $r_s = 0.491$.

Keywords: Level of compliance, motorcycle taxi service.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de la realidad problemática de la investigación, planteamos la relación que existe, entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, donde observamos que este problema también acechó a otras realidades, tenemos trabajos que se asemejaron a nuestra investigación en lo que encontramos en lo internacional a (Cerdeña, 2015) donde plantea, que en la ley orgánica de transporte terrestre dentro de su artículo 46 menciona que el servicio de transporte terrestre motorizado es esencial en el servicio público y la actividad económica del estado, lo consiste en la movilización segura y libre de bienes y personas en distintos lugares a donde el usuario crea conveniente dentro del territorio ecuatoriano, usando el sistema vial nacional, como terminales terrestres, centros de transferencias de pasajeros y cargas. Es de elemento fundamental su organización para la informalidad, mejor competencia y logros de productos en desarrollo, social y económico en el País.

Asimismo en lo nacional tenemos a (Custodio, 2020) donde menciona en su realidad problemática, que observo en la noticia de (América TV, 2016 y 2019), que detuvieron a una regidora que ayudaba a un conductor de mototaxi, por el abuso que cometían los agentes municipales frente a su trabajo, donde fue violentado y siendo víctima de este abuso; asimismo, en la sección actualidad del mismo diario en el año 2019, protestas de transportistas de conductores de mototaxis sobre la informalidad y el orden, con respecto a los transportistas piratas, donde reclaman una ordenanza que permita brindarles ordenamiento, estabilidad y tranquilidad en la gestión actual del cono norte.

Encontrando en lo local tenemos a (Adama, 2020) en su entrevista menciona que el manejo del transporte público en la ciudad por el tema de emergencia será acotado de acuerdo a medidas tomadas por el ministerio de transporte comunicación para que los transportistas de mototaxis trabajen con las medidas sanitarias establecidas dentro del oficio emitido por MTC que obedece a la política de transporte urbano, entonces podemos observar que el gerente de transporte está en contacto con su entidad antecesor, a lo que podemos mencionar que no se produce un buen control de ello, por el mismo que se le escucha la participación de los oyentes disconformes a esa acción entonces de acá nace la idea de observar

si se está tomando las medidas de Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y como es que los usuarios perciben el servicio de calidad por parte de los mototaxistas.

En la formulación de la problemática para la investigación, se arribó como problema general, ¿De qué manera el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano se relaciona con el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020?, de igual manera los problemas específicos fueron, ¿De qué manera el aporte proporcional se relaciona con el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020?, ¿De qué manera el aporte del indicador por periodo se relaciona con el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020?, ¿De qué manera la aportación del indicador al programa se relaciona con el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020?

Asimismo, la justificación de estudio se divide en tres: Justificación teórica menciona que la investigación buscó, llegar a conocer la relación que existe entre nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, donde los usuarios entiendan que son parte del transporte urbano y el total beneficio es en función a su servicio al tomar un vehículo menor mototaxi. Justificación práctica; Se aplica a los usuarios de mototaxis de la población Tarmaña ya que día a día están empleando estos tipos de unidades vehiculares motorizados y que la investigación sirva de aporte a la mejoría del transporte público en el ámbito nacional. Justificación metodológica; La investigación contribuye a ser parte de otros instrumentos a investigar dentro del ámbito de transporte urbano de pasajero. Ya que la política nacional de transporte urbano no solo se encarga del transporte de unidades motoras como buses, combis y autos en ciudades grandes con bastante tráfico sino también del transporte a nivel nacional motorizados como son los mototaxis en Tarma.

En el objetivo general planteado para la investigación se propuso determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos. Determinar la relación que existe entre aporte proporcional y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Determinar la relación que existe entre aporte del indicador por

periodo y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Determinar la relación que existe entre aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

La hipótesis general en esta investigación se planteó de la siguiente manera: Existe relación directa y significativa entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Asimismo, en los específicos: Existe relación directa y significativa entre el aporte proporcional y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Existe relación directa y significativa entre el aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Existe relación directa y significativa entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes a nivel internacional considerados en el presente trabajo, incluyen el estudio de (Morán, 2016), en su trabajo de investigación, *análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario*, en una muestra de 399 personas, dentro de la investigación se aplicó la encuesta a 407 personas, consultándose sobre las veces que emplean el servicio urbano en transporte, si mantienen el costo actual, además la calificación del trato obtenido por parte de conductores y ayudantes, expectativas de servicios, y demás preguntas, concluyendo de esta manera, existen dos organizaciones que realizan el servicio de transporte urbano de buses en Esmeraldas, la compañía Alonso de Illescas y la cooperativa Las Palmas. Los problemas principales que repercuten en el momento cuando se realiza el servicio con inexistente perito por parte de las autoridades municipales donde se brindó soluciones a los aspectos operativos; por otra parte existió una mala comunicación entre en municipio de Esmeraldas y las organizaciones como oficina que maneja esa competencia; a su vez mencionar que inexistente señalización en puntos de alza y baja de pasajeros, lo que dificulta cumplir con la formación por tanto a usuarios como a los choferes; la falta de educación y cultura de choferes, oficiales del mismo usuario, sujetos que frecuentemente se dan maltrato entre ellos, de igual manera continuando con vehículos deteriorados en el tiempo y no tener economía para el cambio.

Asimismo (Córdova, 2018), en su investigación, *efectos tributarios del plan Renova en el sector del transporte urbano de Guayaquil 2013 – 2015*, en una muestra de 63 casos, donde se realizó una encuesta a los transportistas urbanos de la ciudad de Guayaquil que se estructuró de un total de diez preguntas que permitieron obtener datos que reflejen la existencia de problemas en el cumplimiento de obligaciones tributarias al lograr una idea clara de los factores que influyen para sus metas el desarrollo de una planificación tributaria, como también se aplicó una entrevista a dos expertos que están al tanto de la situación de los transportistas para ayudar a evitar riesgos a nivel tributario y financiero para este sector que está sujeto a controles, concluyendo la falta de planificación tributaria dentro del sector de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil incide en la problemática para cumplir con las obligaciones tributarias del SRI en cuanto a la

presentación de declaraciones pago de impuestos que son generados por presentación tardía influyendo en la carga de pasivos por sanciones y multas lo que reduce sus niveles financieros. Además, el desconocimiento sobre beneficios tributarios ante la falta de acercamiento a capacitaciones u otros tipos de actividades que les permitan estar informados sobre todo cambio que se realice a nivel tributario.

También (Cerde, 2018), menciona en su investigación titulada, *creación de una microempresa de servicio de mototaxi en el sector urbano de la ciudad de Tena*, en una muestra de 9.329 de una calculado mediante formula de obtención de la muestra, el instrumento empleado a utilizar fue la encuesta con el que obtendrá los datos requeridos dentro de la investigación cualitativa, concluyendo con la factibilidad de la creación de la microempresa en servicios de transporte de mototaxis “Viaja como Rey” se determinó gracias a la aplicación de técnicas como segmentación, muestra y recolección de información por la encuesta para clasificar sus segmentos y recursos necesarios para el desempeño de cada una de las actividades que contribuyan en el cumplimiento de sus objetivos, como también gestionar los documentos necesarios para el emprendimiento y que su uso tenga un incremento según lo esperado.

En los antecedentes nacionales considerados, incluyen a (Custodio, 2020), en su informe de investigación; *gestión municipal del servicio de transporte menor en los distritos de Comas y Pachacámac en el 2020*, con una muestra de 25 funcionarios por cada distrito, teniendo como instrumento de datos, encuestas virtuales de acuerdo al contexto actual de distanciamiento concluyendo que la demostración de la Planeación en la gestión al servicio de transporte menor no existe diferencia en los distritos de Comas y Pachacámac; donde se realizó la prueba de normalidad con Shapiro Will, determinando que los datos vienen en una distribución normal, y calculando en el nivel de comparación de ambas muestras con la prueba de U Mann.Whitney de 0.587, lo que representa se descarta la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Asimismo (Marín, 2016) en su investigación, *propuesta urbana del transporte público en la ciudad de Cajamarca*, mencionando, una muestra público de la ciudad de Cajamarca, se empleó como instrumento la encuesta para obtener información

sobre la empleo de diferentes medios de transporte según su propósito de viaje, distinguiendo entre movilidad obligada y no obligada como también conocer el número de desplazamientos que realiza al día, concluyendo en implementar cada parada con circuitos de información relativa con sus horarios de los buses, destino y origen de sus recorrido; pantallas que informen sobre tiempos de espera de la unidad autobús, horarios de cada línea en destino y llegada, asimismo la información sobre las diferentes trasbordos hacia lugares de la ruta.

También (Alberto y Calero, 2019), en su investigación, *servicio de transporte de mototaxi y empleabilidad en el distrito Huaura – 2018*, en una muestra de 104 unidades de mototaxis en un análisis inscrito en la municipalidad, como instrumento empleado fue el cuestionario de tipo estructurado con datos rigurosamente estandarizados. El instrumento cuenta de veintitrés (23) ítems con escala de Likert, y tres aspectos generales; se enfoca a los conductores que brindan el servicio de transporte de mototaxis en el distrito de Huaura. El instrumento fue sometido al alfa de Cronbach para medir el nivel confiabilidad, concluyendo en existe una relación directa y significativa entre el servicio de transporte de mototaxi y la empleabilidad en los mototaxistas del distrito de Huaura 2018, debido que la correlación de Spearman que devuelve el valor de 0.496, representando una correlación positiva moderada, también existe una relación directa significativa entre la falta de empleo y el servicio de transporte de mototaxi en el distrito de Huaura 2018. Debido a que la correlación de Spearman que devuelve el valor de 0.246 representado con una correlación positiva baja, entonces existe una relación directa y significativa entre la falta de oportunidad laboral y el servicio de transporte de mototaxi en el distrito de Huaura 2018, debido a que la correlación de Spearman devuelve un valor de 0.484, representando a una correlación positiva moderada, menciona que existe una relación significativa y moderada entre la falta de experiencia laboral y el servicio de transporte de mototaxi del distrito de Huaura 2018, debido a que la relación de Spearman devuelve un valor de =.427, representando una correlación positiva moderada.

Donde (Gaviria, 2016), en su investigación titulada, *análisis del servicio de los mototaxistas a los turistas en el aeropuerto internacional coronel FAP. Francisco Secada Vignetta*, en una muestra de diez turistas escogidos al azar por día, entre

las dos aerolíneas, el instrumento empleado fue la encuesta donde se le aplicó a un total de 40 turistas encuestados en el aeropuerto internacional coronel FAP Francisco Secada Vignetta, donde se obtuvo los resultados de la encuesta, que arrojaron claramente altos índices de insatisfacción y sentimientos de inseguridad por parte de los turistas al usar estos medios de transporte (mototaxis), es inevitable usarlos ya que es el medio de transporte bandera de la ciudad es decir es el vehículo de mayor circulación de la ciudad, concluyendo en las características percibidas por los turistas que se encuentran en el aeropuerto internacional coronel FAP Francisco Secada Vignetta indican que los mototaxistas que atiende a estos turistas, no cumplen con parámetros principales y requerimientos (cortesía, servicio, atención), para clasificarlo como una atención de calidad, en este trabajo de investigación el autor busca el servicio de los mototaxistas en los turistas, ya que son su servicio bandera de Iquitos es por ello el investigador atina al querer mejorar este servicio o querer lograr medidas que al final puedan obtener un servicio de calidad hacia los visitantes.

También (Panta, 2018), en su tesis *incorporación de infracciones y sanciones al reglamento distrital de transporte y tránsito terrestre para mejorar el servicio de transporte público especial de pasajeros en el distrito de Lambayeque*, en una muestra de 300 agentes conductores de mototaxis y usuarios de este servicio de transporte, donde se empleó el instrumento encuesta fue aplicada a un total de 250 agentes entre usuarios y transportistas, concluyendo los Moto taxis son unidades de transporte en algunos casos adaptadas de motos lineales, utilizados para trasladar pasajeros. Tiene un cuerpo de plancha laminada de metal sobre 03 ruedas, con una cabina para el conductor en la parte delantera y un asiento en la parte posterior (para 02 pasajeros) con una cubierta tipo toldo o fibra.

En el ámbito local, consideramos a (Ponce de León, 2017), en su investigación titulada, *la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de empresas de transportes de automóviles Huancayo - La Oroya*, con el objetivo establecer la relación que existe entre calidad de servicio de Transporte y la satisfacción del usuario de la asociación de empresas de Transporte en automóviles Huancayo - La Oroya, en la muestra de 374 usuarios, con un instrumento independiente se denomina SERVPERF de 22 ítems, concluyendo que

en un nivel de significancia de 0.05 se llega: a la relación directa y significativa entre la calidad de servicio de transporte y la satisfacción del usuario en la empresa de transporte Huancayo – La Oroya. Menciona que existe una relación media entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Dentro de la provincia de la tarma, no se encontró investigaciones que resalten o que buscan mejorar el servicio de traslado de usuarios por parte de vehículos menores mototaxis. Es por ello que esta investigación se puso interesante y empezamos a interactuar con los usuarios y lograr obtener su opinión sobre el servicio de estos vehículos menores con respecto al servicio que brindan.

Dentro de las teorías relacionadas al tema, se distingue a los enfoques teórico que se formula en dos variables: Donde el primero es del nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano al ser planteado, menciona que la teoría motivacional de metas del Logro. Es el entramado central de una teoría que hace referencia a la creencia de metas de logro de que las metas consisten en esforzarse para demostrar competencia y habilidad en los contextos del individuo (Dweck, 1986; Maehr y Braskamp, 1986; Nicholls, 1984). Donde dan a conocer el comportamiento de medición, de un nivel de cumplimiento de una actividad científica social en bien de un conjunto de individuos.

También se observó la teoría referido al servicio de mototaxis, donde menciona desde los tiempos antiguos, el ser humano satisface sus necesidades siempre lo que producían y siempre lo ha buscado. La forma de obtener los productos cambio al pasar el tiempo, porque ahora tenían que desplazarse a grandes distancias. Luego, esto fue reemplazado por centros de abastecimientos, con la aparición, por ejemplo, los mercados, ya que en estos había más variedad de productos. luego, los agricultores mejoraron sus productos en los mercados debido a la alta competitividad que existió, ya no era suficiente tanta competencia en la calidad del producto, surge un nuevo enfoque es por ellos en mejoría del producto, servicio al cliente que en la actualidad recibe s el nombre. Hoy en día, permite llegar de una manera de calidad hacia nuestros clientes las herramientas digitales, de modo que permite fidelizarlos a ello podemos transferirlo al servicio de transporte urbano como es en este caso de mototaxis. (Rivas, Suárez-alemán, y Serebrisky, 2019, p.24).

En la teoría específica de política nacional de transporte urbano, se conoce que tenemos como base que sirvió para la creación de un ministerio de transportes y comunicaciones, muestra de cómo se dio inicio a la Política Nacional de Transporte Urbano, donde especifica por qué el inicio a esta política que regirá en bien de la ciudadanía peruana, el transporte urbano del país a simple observación, este se observa con características de ineficiencia, baja calidad, especialmente el transporte público, tiempos de viaje largos y cansados, altos costos de pasaje en el transporte, inseguridad latente, limitación de acceso en zonas de las grandes ciudades para determinados usuarios; ocasionando además externalidades negativas con elevados niveles siniestros, de emisiones, congestión vehicular y contaminantes atmosféricos; situaciones que comprometen la calidad de vida de los habitantes, la productividad y competitividad de las ciudades; y generando un problema público que requiere ser atendido y se traducen en un elevado costo social. Obedeciendo al principio de la estado y manejo de la población según, Aristóteles siglo V ac. referido por Reforza (2000).

Dentro de Teorías específicas del servicio, se reconoce a la Teoría de Deming encontramos a, “Edwards w. Deming, experimento quien en su experimento busco el desarrollo de la calidad en la ciudad de Japón, es el padre de la administración moderna dentro servicio” (Mogollón, 2019, p. 42).

De las definiciones de las variables, menciona al nivel de cumplimiento según (CDMX, 2018), menciona al grado de cumplimiento se logra calculando el aporte proporcional con respecto su avance al periodo de cada indicador que este compuesto de algún programa en una institución, asimismo encontramos el trabajo de propuesta del (ministerio de transporte y comunicaciones 2019), donde muestra de cómo se dio inicio la política nacional de transporte urbano, donde especifica el inicio a esta política que regirá en bien de la ciudadanía peruana, Que, el transporte urbano del país a simple observación, este encuentra que existe características de ineficiencia, baja calidad, considerándolo mayor en el transporte público, de altos costos de pasaje en el transporte, inseguridad latente, limitación determinado en el acceso de usuarios en ciudades grandes; además ocasionando externalidades siniestrados negativas con niveles elevados, congestionamiento de vehículos; habitantes con calidad de vida en situaciones riesgosas, la competitividad y

productividad de las ciudades; lo deducen a un costo de vida social elevado; por lo que da origen a un problema público que requiere ser atendido.

Asimismo, dentro de servicios; se define que los servicios, “son generalmente actividades intangibles que satisface la necesidad del que consume y de los clientes de negocios” (Kurtz, 2013, p. 345). Servicio es saber aplicar un esfuerzo humano o mecánico a la gente, animal o cosa. Este concepto conlleva una distribución de los servicios según la forma de intervenir de la gente o maquinarias. (González, 2018, p. 284). Y de misma manera se define que los servicios son trabajos planeados para elaborar un proceso que lleven a acrecentar la complacencia de carencias, anhelos y expectativas de alguien que lo solicite, hechas por la gente para la gente, con la disponibilidad de que se ofrezca a otros para promover y crear valor. (Vargas y Aldana de Vega, 2011, p. 85).

Características diferenciales de los servicios: Intangibilidad, una prestación de servicio es intangible, esto significa que el servicio no se percibe a través de los sentidos. (González, 2018, p. 284). Inseparabilidad, este es el resultado de la intangibilidad. Significa que el servicio y quien ofrece este son inseparables. Es decir, la producción va unida al consumo” (González, 2018, p. 284). Variabilidad, el producto que se intercambia en un servicio presta mayor variabilidad o heterogeneidad (menor estandarización) que el intercambio de bienes mientras, que prestar un servicio se estandariza difícilmente lo cual significa es complicado controlar la calidad. (González, 2018, p. 284). Caducidad, el servicio es perecedero, ósea no se puede almacenar para luego utilizarse sí que no se usa en el instante que se dispone. (González, 2018, p. 284).

Asimismo, Modelo SERVQUAL según sus autores, “SERVQUAL es un instrumento que permite saber cuáles son los puntos bajos y altos las de la entidad” (Causado, Charris y Guerrero, 2019, p. 76), dimensiones de servicio. La dimensión de tangibles, al respecto, (Causado, Charris, y Guerrero, 2019, p. 76) plantean las siguientes interrogantes respecto a la dimensión de tangibles y son: Expectativas de tangibles, ¿La empresa de excelencia tiene equipo con aspecto moderno?, ¿Las instalaciones físicas en las empresas de excelencia son atractivamente visuales?, ¿De las empresas los empleados de excelencia tienen un aspecto pulcro?, ¿Los materiales impartidos al servicio (como folletos o declaraciones) en una empresa

de excelencia serán visualmente atractivos?. La dimensión de confiabilidad, en la actualidad es alarmante observar la cantidad de empresas que no efectúan sus ofrecimientos. (Causado, Charris, y Guerrero, 2019, p. 76). Por lo expuesto, mencionan que las interrogantes empleadas para evaluar confiabilidad de la brecha y expectativas lo que son, ¿ Las empresas de excelencia cuándo prometen hacer algo en un momento determinado, lo cumplen?, ¿ Las empresas de excelencia Cuándo los clientes tienen un problema, demuestran un interés sincero en resolverlo?, ¿ Realizan bien el servicio las empresas de excelencia desde el primer momento?, ¿ Proporcionan sus servicios las empresas de excelencia cuando prometen hacerlo?, ¿Las excelentes empresas insisten en los registros sin errores?. La dimensión de capacidad de respuesta, esta dimensión pone énfasis en la energía y/o capacidad de los empleados a dar un servicio esto ocurre cuando en ciertos momentos los usuarios logran descubrir un caso en el que los trabajadores tienen interés en sus mismas pláticas y desconocen las carencias del cliente. También irradia el grado de la capacidad de la entidad para dar servicio. (Causado, Charris y Guerrero, 2019, p. 76). Las preguntas a utilizar para evaluar la capacidad de respuesta son: ¿Los empleados de la empresa de excelencia dirán a los clientes exactamente en cuanto tiempo serán realizados los servicios?, ¿Los empleados de las empresas de excelencia darán un servicio rápido a los clientes?, ¿Los empleados de las empresas de excelencia estarán siempre dispuestos a ayudar a los clientes?, ¿Los empleados de las empresas de excelencia nunca estarán demasiado ocupados para responder a las peticiones del cliente? ¿Los empleados de las empresas de excelencia nunca estarán demasiado ocupados para responder a las peticiones del cliente?; La dimensión de garantía, hace referencia a la competencia de la entidad, la amabilidad que brinda a sus usuarios y la seguridad de sus trabajos. La competencia es aquella habilidad de la entidad en el ejercicio de sus servicios, (Causado, Charris y Guerrero, 2019, p. 76). Al respecto, plantea las siguientes preguntas: ¿El comportamiento de los empleados de las empresas de excelencia infunde confianza en sus clientes?, ¿Los clientes de las empresas de excelencia sienten seguridad al realizar sus transacciones?, ¿Los empleados de las empresas de excelencia tienen constantemente una actitud cortés hacia los clientes?, ¿Los empleados de las empresas de excelencia tienen los conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?; la dimensión de

empatía, es la habilidad de apreciar lo que uno siente como si fuera de uno. Una entidad empática no pierde el sentido de lo que es ser un cliente de su propia entidad. Por tal razón la entidad empática comprende las carencias de los usuarios y ponen sus servicios a la disposición de ellos. (Causado, Charris y Guerrero, 2019, p. 76), determina las preguntas que surgen: ¿Las empresas de excelencia brindan a los clientes atención personalizada?, ¿Las empresas de excelencia tendrán horarios de operación convenientes para todos sus clientes?, ¿Las empresas de excelencia tienen empelados que brindan a los clientes una atención personalizada?, ¿Las empresas de excelencia recordaran siempre el mejor interés del cliente?, ¿Los empleados de las empresas de excelencia entienden la necesidad específica de sus clientes?.

Asimismo, la importancia de la calidad del servicio, cuando tomamos a la calidad de servicio como factor diferenciador, debe ser un objeto rugoso y sistemáticamente controlado para descubrir cualquier falta e inadecuada forma de dar servicio. La calidad de servicio es subjetivo, no muy fácil de medirse ya que se fundamentan en percepciones y preferencias de los clientes, además es la diferenciación de que se piensa lograr del servicio y lo que verdaderamente de logra. (González, 2016, p. 360).

También, la calidad de un servicio y como es percibida, en sus dos dimensiones: (La técnica o de resultado y La funcional o relacionada con el proceso). Ofrecer un servicio seguro que el cliente recibe es solo una dimensión de la calidad. La otra es la manera de como recibe el servicio y la forma que percibe el proceso de producción y consumo. La primera constituye el que se recibe, y la segunda, el cómo se recibe. (González, 2016, p. 360).

Menciona, que el servicio objetivo en el transporte, cuando hablamos del transporte se dice que la calidad, “Es el grado de calidad que ofrece el empleador y el responsable del servicio” (fundacioncetmo.org, 2016, p. 5). Se dice que la calidad de servicio “Se define de acuerdo de cuánto es la calidad que espera el cliente, de las limitaciones presupuestarias y técnicas y del accionar de la competencia” (fundacioncetmo.org, 2016, p. 5).

Asimismo, las características básicas del servicio en el transporte, en este punto la institución enfatiza sobre las peculiaridades o características del servicio en el transporte: las carencias de las personas se establecen jerárquicamente. En el transporte ocurre igual: se tiene que certificar cualidades minuciosas que se puede conceptualizar con la frase "un transporte que funcioné". Decimos elementales (pre requisitos o atributos) ya que son las características o situaciones propias o característicos de un servicio conciso o del transporte público en general, de acuerdo al ámbito analizado. (fundacioncetmo.org, 2016, p. 5). Se pueden clasificar las cualidades del transporte público de acuerdo a la manera de cómo puede afectar la satisfacción del cliente al cumplir e incumplir en los grupos: básicos, de proporción, neutras y atractivas. A través del tiempo, lo que es "normal" cambia y cualidades que ahora se pueden considerar como llamativas, pueden también denominarse en algunos casos como esenciales y en otro como irrelevantes, Por otro lado, las cualidades llamativas se pueden esperar para otros o viceversa. (fundacioncetmo.org, 2016, p. 5).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

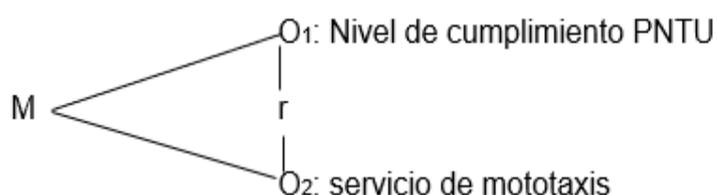
El tipo es la básica en su modalidad descriptiva correlacional. Así (Abanto 2016), Puntualiza que las investigaciones básicas son las investigaciones teóricas y no son experimentales.

Diseño de la investigación

El diseño es no experimental-transversal, según Abanto (2016), tiene por propósito describir la relación entre dos variables o más variables en un tiempo determinado: “Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Figuras 1

Esquema:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

O₂ = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano

Definición conceptual, según (CDMX 2018), menciona el grado de cumplimiento se da calculando el aporte proporcional con respecto su avance al periodo de cada indicador que este compuesto de algún programa de la institución, en este caso vamos a tomar a la política nacional de transporte urbano en el distrito. Veremos de esta manera al desempeño de metas cuantificadas de cada indicador, midiendo el cumplimiento de la política en su conjunto.

Definición operacional, es la operación como va regir la investigación durante su proceso de aplicación, en esta parte se encuentra las dimensiones, que rige en el orden siguiente: aporte proporcional, aporte del Indicador por periodo, aportación del indicador al programa. Este instrumento cuestionario está compuesto por 20 ítems que responden a las dimensiones mencionadas, donde la dimensión uno está compuesto por seis ítems, la dimensión dos por nueve ítems y la dimensión tres por cinco ítems, todos ellos mediante los niveles de medición o escalas de tipo ordinal: y del instrumento con las opciones de respuesta. Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).

Escala de medición, para la investigación es de tipo categóricas, ordinal de valores finales.

Variable servicio de mototaxis

Definición conceptual: según afirma (Secce 2018), El servicio es una cercanía entre el servicio que se recibió y el servicio que se espera. La calidad de servicio evalúa en la magnitud en que las exigencias esperados por el usuario han sido apreciados al momento de que se haya forjado la idea del servicio recibido (p.46).

Definición operacional: es la operación de la variable como va regir la investigación durante su proceso de aplicación, en esta parte se encuentra. Al instrumento cuestionario está compuesto por 20 ítems que responden a la variable mencionada, donde todos ellos mediante los niveles de medición o escalas de tipo ordinal, del instrumento sus opciones de respuesta sujeto a. Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).

Escala de medición, tipo categóricas, ordinal de valores finales

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Menciona Otzen & Manterola (2017) que la población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica.

Según INEI (2018), en el censo del 2017, realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, la población en el distrito de Tarma es de 43,042 habitantes, esta población ha sido tomada para el estudio, lo constituyeron los usuarios que emplearon el transporte urbano.

- Criterio de inclusión: se denoto que ha toda esta población, se propuso por conveniente trabajar únicamente con las personas que emplean el mototaxi.
- Criterios de exclusión: tenemos a todos los demás usuarios que no tienen la conveniencia de usar el mototaxi, como medio de transporte o que usan otro tipo de transporte.

Muestra

Según Cantorin (2017), menciona que lo representa los indicadores y las características que poseen las unidades de una población, de representatividad que garantiza al tamaño que posee, en este caso tenemos a 132 usuarios de mototaxis, quienes tomaron un servicio de transporte de este tipo, en los últimos siete meses, y esto fue de manera intencionada, todos ellos siempre usaron los mototaxis como medio de transporte para sus actividades cotidianas.

Muestreo

Es de tipo no probabilístico – intencional por conveniencia, donde se ha tomado teniendo los siguientes criterios:

De seguridad, por tiempo de pandemia y es difícil acceder a gran cantidad de muestra, por el tema del contagio.

Porque me ha sido fácil llegar a esta zona, sin exponer mi salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de la encuesta, menciona Oseda (2018) que es una técnica donde el conjunto de formas de recoger la información está en función a las variables.

Instrumento el cuestionario, según Oseda (2018) menciona que los instrumentos son los objetos (material) donde se registra la información a procesar.

Se ha empleado dos cuestionarios:

variable 1 denominado “nivel de cumplimiento de la política de nacional de transporte urbano” con 20 ítems y sus opciones de respuesta fueron

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

De igual manera para la variable 2 “servicio de mototaxis” se planteó 20 ítems, y sus opciones de respuesta, nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Validez y Confiabilidad

Se realizó la validación mediante el juicio de expertos para el nivel de confiabilidad fue mediante coeficiente del Alfa de Cronbach. El autor Kerlinger (1980:190-191), citándolo Oseida (2018) manifiesta que todos los instrumentos de recolección de datos deben reunir dos esenciales requisitos: la validez y la confiabilidad. Con la validez determinamos la presentación y revisión del contenido, el contraste en los indicadores de los ítems (preguntas) que miden las variables que se trabajó y esto fue a juicio de 4 expertos. Se emplea la validez al hecho de la prueba concebida, elaborada y aplicada, donde mida lo que tiene que medir, señalando a la validez como sinónimo de confiabilidad. En primer lugar, define el significado como cierta y precisa. Segundo pues a entendimiento de lo que se mide en la actualidad es lo que se quiere medir. Entonces menciona que la confiabilidad del instrumento de medición, permite la determinación que el mide lo que desea medir, lo que aplicado varios momentos indica el mismo resultado. Aplicación a una prueba piloto a un grupo con características parecidas a la muestra, en el distrito de Tarma, a una muestra de 20 usuarios que emplean mototaxi de la cual se obtuvo en la variable nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano $\alpha :0,882$, de cual se deduce que es altamente confiable, tal como lo menciona Oseida (2018) menciona al alfa de Cronbach no es un estadístico para el uso, donde no vienen acompañado un $p=$ valor que permite rechazar la hipótesis de la fiabilidad en la escala. Menciona que, cuanto más próximo esta al valor máximo que es 1, la fiabilidad a escala es mayor. Además, lo que sucede en determinados contextos por tácito de convenios, considera a valores de alfa superior como a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son lo suficiente para calcular la fiabilidad de la escala. De igual manera se obtuvo en la variable Servicio de mototaxis un α de 0.820 lo que indica que el instrumento es altamente confiable.

3.5. Procedimientos

Para realizar recolección de la información, ubicamos a los elementos de la muestra en los paraderos, en este caso usuarios de las mototaxis, se le solicitó su autorización para aplicar el instrumento cuestionario diseñado en Google formulario, a los que respondían si entonces se les enviaba el link, por sus redes sociales; Facebook, WhatsApp o correo electrónico, a esto mediante el proceso de inducción se les explicó el proceso de llenado del cuestionario, donde cada

usuario tenía que hacer clic en el link que los llevaría al formulario y antes de empezar tenían que leer las instrucciones, donde mencionaba que los ítems deberían responder a criterio conveniente del encuestado, hacer clic en siguiente ya que estaba diseñado en tres partes, y al final hacer clic en enviar de esta manera estábamos colectando sus respuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar se utilizó la prueba no paramétrica estos datos vienen de la operacionalización, porque no requieren cumplimiento de parámetros y se basan en escalas ordinales por tanto utilizamos en variables de tipo categóricos que son escalas ordinales y esta escala se emplean cuando no se cumple la normalidad.

La estadística descriptiva

Conocida como la estadística deductiva, este es el que recolecta, analiza, organiza e interpreta los datos, mediante una precisa y fácil descripción, tomando en primer lugar como primordiales características al empleo de las representaciones gráficas, numéricas y tabulares. Los resultados que se obtuvo se organizaron en tablas de frecuencias.

Estadística inferencial.

Es el denominado de segundo nivel lo que se emplea para estimar las relaciones de semejanzas y diferencias entre variables, dentro de una muestra de estudio no paramétrica, ante esto se consideró el tipo y la naturaleza en las variables, donde las pruebas sobre pasan los límites de conocimiento aportado.

Para la hipótesis se empleó al coeficiente de correlación de Spearman y determinar relación entre las dos variables, en medidas de escalas ordinales y establecidos rangos (Hernández et. al, 2014, p.311). dentro de las correlaciones, son de acuerdo al signo que llevan, se clasifican en: Correlación positiva o directa (+), se da cuando existe una variación de razón directa entre las variables. Si disminuye una variable, ambas disminuyen y la variable aumenta, la otra variable también aumenta, Correlación inversa o negativa (-) cuando existe variación de razón inversa o es negativa de dos variables. Si la variable aumenta la otra variable disminuye. La correlación es nula (0), cuando no existe la correlación entre variables.

3.7. Aspectos éticos

Según las políticas de la Universidad Cesar Vallejo se tomó en cuenta lo siguiente:

Veracidad. En la información recopilada de investigaciones y documentos para elaboración del informe.

Consentimiento de los usuarios. Donde fueron de aporte al momento de rellenar el formulario y por la incomodidad de disposición a su tiempo.

Confidencialidad. Las informaciones recopiladas son enteramente para desarrollar la investigación.

Libre participación. Se optó por la libre participación de usuarios que emplean el servicio de mototaxi, sin ningún acto de presión.

Anonimidad. La información recopilada se cumplió a criterios que resguardarán la anonimidad de los participantes para evitar controversias.

IV. RESULTADOS

Análisis de los resultados de las variables, descripción de la investigación, del producto del trabajo de campo, acerca del estudio sobre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en usuarios en el distrito de Tarma, 2020.

Descripción de estudio de la variable nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano.

Tabla 1

Resultados porcentuales de la variable nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	41	31,1
Regular	55	41,7
Bueno	36	27,3
Total	132	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 1 menciona que la variable 01, demuestra que 55 usuarios de mototaxi manifestaron que es regular el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano lo que hacen el 41.67% de encuestados, asimismo donde (41 usuarios de mototaxis) con 31.06% señala que es deficiente, y los 27.27% con 36 usuarios de mototaxis mencionaron que es bueno. De las expresiones dadas se deduce que, en la mayoría de encuestados consideran que es regular el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano.

Tabla 2

Resultados porcentuales de la dimensión 1 aporte proporcional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	48	36,4
Regular	50	37,9
Bueno	34	25,8
Total	132	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 2 muestra que la dimensión aporte proporcional. Dice que los usuarios de mototaxis consideran que esta dimensión está en un nivel regular por lo que se recopiló en la encuesta teniendo a 50 usuarios de mototaxis encuestados que hace el 37.88%, un nivel deficiente lo mencionan 48 usuarios de mototaxis que lo conforman el 34.48% y de nivel bueno lo consideran un 25.76%, conformado por 34 usuarios de mototaxis. De las expresiones dadas se deduce que, en mayoría de encuestados consideran que es regular el aporte proporcional del nivel de cumplimiento.

Tabla 3

Resultados porcentuales de la dimensión 2 aporte del indicador por periodo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	43	32,6
Regular	56	42,4
Bueno	33	25,0
Total	132	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 3 muestra a la dimensión aporte del indicador por periodo. De acuerdo a los usuarios de mototaxis se considera a esta dimensión que se encuentra en el nivel regular, con el 42.42% y 56 usuarios de mototaxis encuestados, asimismo lo consideran un nivel deficiente el 32.56% y 43 usuarios de mototaxis y en un nivel bueno lo consideran el 25.00%, conformado por 33 usuarios de mototaxis. De las expresiones dadas se obtiene que, en la mayoría de encuestados consideran que es regular el aporte del indicador por periodo.

Tabla 4

Resultados porcentuales de la dimensión 3, aportación del indicador al programa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	44	33,3
Regular	51	38,6
Bueno	37	28,0
Total	132	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 4 muestra la dimensión aporte del indicador por periodo. Donde los usuarios de mototaxis lo consideran a esta dimensión que se encuentra en un nivel regular, con el 38.64% y 51 usuarios de mototaxis encuestados, asimismo lo consideran en un nivel deficiente el 33.33% con 44 usuarios de mototaxis y podemos observar en un nivel bueno el 28.03%, conformado por 37 usuarios de mototaxis. De las expresiones dadas dedujeron que, en la mayoría de encuestados consideran que es regular el aporte del indicador al programa.

Descripción de estudio de la variable servicio de mototaxis.

Tabla 5

Resultados porcentuales del servicio de mototaxis

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	39	29,5
Regular	55	41,7
Bueno	38	28,8
Total	132	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 5 representa al 29.55% conformado por 39 usuarios encuestados y muestra un deficiente servicio de mototaxis, asimismo el 41.67% conformado por 55 usuarios encuestados observa un regular servicio de mototaxis y el 28.79% conformado por 39 usuarios mencionaron que el servicio es bueno. De las expresiones dadas se observa que, en la mayoría de encuestados consideran que es regular el servicio de mototaxis.

Niveles comparativos entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis.

Tabla 6

Niveles comparativos entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis

Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano	Servicio de mototaxis						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Crítico	20	48,8%	16	29,1%	3	8,3%	39	29,5%
Con riesgo	18	43,9%	28	50,9%	9	25,0%	55	41,7%
Aceptable	3	7,3%	11	20,0%	24	66,7%	38	28,8%
Total	41	100,0%	55	100,0%	36	100,0%	132	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretando: la tabla 6, muestra los niveles comparativos entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis. Los resultados indican, para un nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano en un nivel crítico, se tiene un nivel de servicio de mototaxis deficiente a (20 usuarios) que son un 48,8% del total de encuestados; un nivel con servicio regular (16 usuarios) que hace el 29,1% de todos los que rellenaron las encuesta, a nivel de un buen servicio (03 usuarios) que hace el 8,3% de encuestados. Para un nivel de percepción con riesgo al nivel de cumplimiento, se tiene un servicio de mototaxi deficiente (18 usuarios) que son el 43.9% de aquellos encuestados; un nivel de servicio de mototaxi regular con (veintiocho usuarios) que hace el 50.9% de los encuestados y a un nivel de buen servicio de mototaxis (nueve usuarios) representando el 25.0% de un total de encuestados. Para un nivel de cumplimiento aceptable, se tiene a un servicio de mototaxis deficiente con (tres usuarios) que hace el 7.3% del proceso de encuestados, a un nivel de servicio regular (once usuarios) haciendo el 20.0% de encuestados, y aun nivel de buen servicio de mototaxi con (24 usuarios) que representa el 28.8% del total de encuestados.

Tabla 7

Niveles comparativos entre la dimensión aporte proporcional y la variable servicio de mototaxis

Aporte proporcional	Servicio de mototaxis						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Crítico	25	52,1%	12	24,0%	2	5,9%	39	29,5%
Con riesgo	17	35,4%	30	60,0%	8	23,5%	55	41,7%
Aceptable	6	12,5%	8	16,0%	24	70,6%	38	28,8%
Total	48	100,0%	50	100,0%	34	100,0%	132	100,0%

Fuente: encuesta aplicada en una muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 7 se muestra a los niveles comparativos entre el aporte proporcional y el servicio de los mototaxis. Donde los resultados indican que, para un nivel de percepción crítico del aporte proporcional del nivel de cumplimiento, se entiende por un servicio de mototaxis deficiente lo corroboran (25 usuarios) que hacen el 52.1% de los encuestados; un nivel de servicio regular (12 usuarios) que representa el 24,0% de todos los encuestados, y un nivel de servicio bueno (dos usuarios) que hace el 5.9% de todos los encuestados. En un nivel de aporte proporcional con riesgo del nivel de cumplimiento, se tiene un nivel de servicio mototaxi deficiente en (17 usuarios) que son el 35.4% de los encuestados; un nivel de servicio regular se tuvo a (30 usuarios) que hacen el 60.0% del total de encuestados, y un nivel de servicio bueno se tuvo a (8 usuarios) que fueron el 23.5% de los encuestados. Mientras que, para un aporte proporcional de un nivel aceptable, se tiene un servicio de mototaxi deficiente (seis usuarios) que hacen el 12.5% de los encuestados; y un nivel de servicio regular se tuvo a (ocho usuarios) que fueron el 16.0% de los encuestados, y un nivel de buen servicio se tuvo a (24 usuarios) que fueron el 12% de todos los encuestados.

Tabla 8

Niveles comparativos entre la dimensión aporte del indicador por periodo y la variable servicio de mototaxis

Aporte del indicador por periodo	Servicio de mototaxis						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Crítico	15	34,9%	18	32,1%	6	18,2%	39	29,5%
Con riesgo	24	55,8%	20	35,7%	11	33,3%	55	41,7%
Aceptable	4	9,3%	18	32,1%	16	48,5%	38	28,8%
Total	43	100,0%	56	100,0%	33	100,0%	132	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a la muestra de usuarios de la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 8 muestra a los niveles comparativos entre aporte de indicador por periodo y el servicio de mototaxis. Los resultados indican que, para el aporte del indicador por periodo en el nivel de cumplimiento crítico, se tiene un nivel de servicio de mototaxi deficiente a (15 usuarios) que hicieron el 34.9% de todos los encuestados; y al nivel de servicio regular a (18 usuarios) que fueron el 32.1% de los encuestados, y un nivel de buen servicio a (6 usuarios) que fue el 18.2% del total de encuestados. Para el aporte del indicador por periodo con riesgo del nivel de cumplimiento, se tiene un nivel de servicio de mototaxi deficiente encuestados a (24 usuarios) que hacen el 55,8% de todos los encuestados; un nivel de servicio regular se tuvo a (20 usuarios) que hacen el 35.7% de todos los encuestados, y un nivel de buen servicio se tuvo a (6 usuarios) que eran el 18.2% de todos los encuestados. Y para el nivel de aporte del indicador por periodo aceptable del nivel de cumplimiento, se tiene un nivel de servicio deficiente a (4 usuarios) que hacen un 9.3% de todos los encuestados; un nivel de servicio regular se tuvo a (18 usuarios) que fueron el 32.1% de todos los encuestados, y un nivel de buen servicio de mototaxi tenemos a (16 usuarios) que hacen un 48.5% de todos los encuestados.

Tabla 9

Niveles comparativos entre la dimensión aportación del indicador al programa y la variable servicio de mototaxis

Aportación del indicador al programa	Servicio de mototaxis						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Crítico	24	54,5%	9	17,6%	6	16,2%	39	29,5%
Con riesgo	17	38,6%	28	54,9%	10	27,0%	55	41,7%
Aceptable	3	6,8%	14	27,5%	21	56,8%	38	28,8%
Total	44	100,0%	51	100,0%	37	100,0%	132	100,0%

Fuente: encuesta aplicada en una muestra de usuarios en la provincia de Tarma.

Interpretación: la tabla 9 observamos niveles comparativos entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis. Los resultados indican que, para una aportación del indicador al programa, crítico dentro del nivel cumplimiento, se tuvo un nivel de servicio de mototaxi deficiente a (24 usuarios) que hacen el 54.5% de los encuestados; un nivel de servicio regular se tuvo a (9 usuarios) que son el 17.6% de todos los encuestados, y un nivel de buen servicio de mototaxi a (6 usuarios) que hacen el 16.2% de todos los encuestados. Para la aportación del indicador al programa un nivel de cumplimiento con riesgo de los 132 usuarios, se tiene un nivel de servicio de mototaxi deficiente a (17 usuarios) que hacen el 38.6% de todos los encuestados; un nivel de servicio regular a (28 usuarios) que son el 54.9% de todos los encuestados, y un nivel de buen servicio de mototaxis a (10 usuarios) que hacen el 27% del total de encuestados. Asimismo, que, para un nivel de aportación del indicador al programa con nivel de percepción aceptable del nivel de cumplimiento, se tiene un buen nivel de servicio de mototaxis a (3 usuarios) que son el 6.8% del total de encuestados; un nivel servicio regular se tuvo a (14 usuarios) que hacen el 27.5% del total de encuestados, y un nivel de buen servicio de mototaxis a (21 usuarios) que lo representan un 56.8% de todos los encuestados.

Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de la normalidad de las variables nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y servicio de mototaxis

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano	,079	132	,044	,971	132	,007
Servicio de mototaxis	,101	132	,002	,980	132	,048

La tabla 10 muestra los resultados de la aplicación de una prueba de normalidad a variables como el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y servicio de mototaxis. Cuando la muestra es mayor de 50 usuarios, consideramos prueba de normalidad de los estadistas Kolmogórov – Smirnov, de esta manera obtenemos el nivel de significancia menor a 0.05 de las dos variables, acá indica que los datos no tienen una distribución normal. Obteniendo resultados de prueba de normalidad, se logró aplicar la prueba no paramétrica, donde consideramos emplear la prueba Rho de Spearman en las pruebas de hipótesis.

Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de las hipótesis se emplearon los criterios siguientes

En la regla de decisión:

Tenemos un nivel de confianza = 95%

Donde $\alpha = 5\% = 0.05$

Pues si valor $p > 0.05$ se acepta a la hipótesis nula (H_0), si el valor para p es < 0.05 se rechaza a la hipótesis nula (H_0) donde decimos que aceptamos a la hipótesis alternativa (H_a).

Prueba de Rho de Spearman

Hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Tabla 11

Correlaciones entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y servicio de mototaxis

			Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano	Servicio de mototaxis
Rho de Spearman	Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano	Coefficiente de correlación	1,000	,491**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Servicio de mototaxis	Coefficiente de correlación	,491**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 11 muestra que a un coeficiente de correlación de 0.491 que responde a una correlación positiva, moderada o media. Donde encontramos el valor p que fue de 0.000 y es menor que el 0.05 por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula (Ho) y aceptamos a la Hipótesis alterna (Ha), entonces decimos: Existe relación directa y significativa entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa y significativa entre el aporte proporcional y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el aporte proporcional y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Tabla 12*Correlaciones entre el aporte proporcional y el servicio de mototaxis*

		Aporte proporcional	Servicio de mototaxis
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Aporte proporcional	Sig. (bilateral)	,512**
		N	,000
		N	132
		Coefficiente de correlación	132
	Servicio de mototaxis	Sig. (bilateral)	,512**
	Sig. (bilateral)	,000	1,000
	N	132	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 12 muestra que a un coeficiente de correlación de 0.512 que responde a una correlación positiva, moderada o media. Donde encontramos el valor p que fue de 0.000 y es menor que el 0.05 por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula (Ho) y aceptamos a la Hipótesis alterna (Ha), entonces decimos: Existe relación directa y significativa entre el aporte proporcional y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa y significativa entre el aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre el aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Tabla 13*Correlaciones entre el aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis*

		Aporte del indicador por periodo	Servicio de mototaxis
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Aporte del indicador por periodo	Sig. (bilateral)	,274**
		N	,002
		N	132
		Coefficiente de correlación	132
	Servicio de mototaxis	Sig. (bilateral)	,274**
	Sig. (bilateral)	,002	1,000
	N	132	132

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13 muestra que a un coeficiente de correlación de 0.274 que responde a una correlación positiva, moderada o media. Donde encontramos el valor p que fue de 0.002 y es menor que el 0.05 por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula (Ho) y aceptamos a la Hipótesis alterna (Ha), entonces decimos: Existe relación directa y significativa entre el aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa y significativa entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

Tabla 14

Correlaciones entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis.

			Aportación del indicador al programa	Servicio de mototaxis
Rho de Spearman	Aportación del indicador al programa	Coefficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Rho de Spearman	Servicio de mototaxis	Coefficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 14 muestra que a un coeficiente de correlación de 0.458 que responde a una correlación positiva, moderada o media. Donde encontramos el valor p que fue de 0.000 y es menor que el 0.05 por lo tanto rechazamos la Hipótesis nula (Ho) y aceptamos a la Hipótesis alterna (Ha), entonces decimos: Existe relación directa y significativa entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se propuso, a un inicio como objetivo general, determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Estableciéndose que existe una relación significativa media de $r_s = 0,491$ entre ambas variables, donde la municipalidad provincial de Tarma con respecto al manejo de políticas de transporte urbano en el servicio de mototaxis debe mejorar mediante programas de actualización y en sensibilización a la población.

Mencionando entonces por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos a la hipótesis alterna lo que corrobora con la hipótesis planteada, existe relación directa y significativa entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Esto concuerda con la investigación de Cerda (2018), el cual, realizó el estudio titulado, creación de la microempresa de servicios de Mototaxis en el sector urbano de la Ciudad de Tena, donde concluye con la factibilidad de creación de la microempresa de servicios de transporte de Mototaxis “Viaja como Rey” se determinó gracias a la aplicación de técnicas como segmentación, muestra y recolección de información por la encuesta para clasificar sus segmentos y recursos necesarios para el desempeño de cada una de las actividades que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos, como también gestionar los documentos necesarios para el emprendimiento y que su uso tenga un incremento según lo esperado.

A lo señalado en el párrafo anterior tiene sustento teórico dentro de la propuesta del MTC (2019), donde muestra de cómo se dio inicio la política nacional de transporte urbano, donde especifica el inicio a esta política que regirá en bien de la ciudadanía peruana, Que, el transporte urbano del país a simple observación, este encuentra que existe características de ineficiencia, baja calidad, considerándolo mayor en el transporte público, de altos costos de pasaje en el transporte, inseguridad latente, limitación determinado en el acceso de usuarios en ciudades grandes; además ocasionando externalidades siniestrados negativas con niveles elevados, congestionamiento de vehículos; habitantes con calidad de vida en situaciones riesgosas, la competitividad y productividad de las ciudades; lo deducen a un costo de vida social elevado; por lo que da origen a un problema

público que requiere ser atendido. Podemos deducir que, a mayor nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano, mejor será el servicio de mototaxis dentro del distrito de la Tarma.

El primer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre aporte proporcional y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma – 2020. Donde establecemos que existe una relación correlación positiva medio entre ambas variables, denotado así $r_s = 0.512$, quiere decir que; la Municipalidad provincial de Tarma, con respecto al manejo de políticas de transporte urbano en sus inicios dentro de aporte proporcional, debe implantarse estrategias que ayuden a dar mayor efectividad para un buen servicio de mototaxis, también debe mejorarse mediante programas de actualización a funcionarios y conductores, así también en sensibilización a la población.

Asimismo, menciona entonces que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que corrobora con la hipótesis planteada, existe relación directa y significativa entre el aporte proporcional y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Esto enfatiza con la investigación de Alberto y Calero (2019), titulado, servicio de transporte de mototaxi y empleabilidad en el distrito de Huaura – 2018, donde llega a la conclusión existe una relación directa y significativa entre el servicio de transporte de mototaxi y la empleabilidad en los mototaxistas del distrito de Huaura, 2018. debido a que la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.496, representando una correlación positiva moderada, también existe una relación directa y significativa entre la falta de empleo y el servicio de transporte de mototaxi del distrito de Huaura, 2018.

A lo señalado en el párrafo anterior tiene sustento teórico en la propuesta del ministerio de transporte y comunicaciones (2019), donde muestra de cómo se dio inicio la política nacional de transporte urbano, donde especifica el inicio a esta política que regirá en bien de la ciudadanía peruana, Que, el transporte urbano del país a simple observación, este encuentra que existe características de ineficiencia, baja calidad, considerándolo mayor en el transporte público, de altos costos de pasaje en el transporte, inseguridad latente, limitación determinado en el acceso de usuarios en ciudades grandes; además ocasionando externalidades siniestrados negativas con niveles elevados, congestionamiento de vehículos; habitantes con

calidad de vida en situaciones riesgosas, la competitividad y productividad de las ciudades; lo deducen a un costo de vida social elevado; por lo que da origen a un problema público que requiere ser atendido.

Observando en el aporte proporcional los enunciados, donde busca empezar el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte por lo que por ente se tiene como imperativo el bienestar y la seguridad de la población, por lo que señalamos que, en la provincia de Tarma, de manera regular se logra el cumplimiento de la política de transporte urbano, es por ello que se necesita concientizar a la población, sobre una temática de normativa de transporte, y siendo diseñada y ejecutada para cumplirla. Se logró deducir que, a mayor nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano, mejor será el servicio de mototaxis dentro del distrito de Tarma.

El segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Donde establecemos que existe una relación correlación positiva débil entre ambas variables, denotado así $r_s = 0.274$, quiere decir que; la municipalidad provincial de Tarma, con respecto al manejo de políticas de transporte urbano continuando en términos medios de la política, dentro de aporte del indicador por periodo, debe implantarse estrategias que ayuden a dar mayor efectividad, para una buena fiabilidad con capacidad de respuesta en el servicio de mototaxis, también debe mejorarse mediante programas de actualización a funcionarios y conductores, así también en sensibilización a la población.

Se logró mencionar entonces que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que corrobora con la hipótesis planteada, existe relación directa y significativa débil entre el aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis en la provincia de Tarma, 2020. Esto enfatiza con la investigación de Gaviria (2016), titulado, análisis del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel Fap. Francisco Secada Vignetta, donde llega a la conclusión en las características percibidas por los turistas que se encuentran en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta indican que los mototaxistas que atiende a estos turistas no cumplen con parámetros principales y requerimientos (cortesía, servicio, atención), para clasificarlo como

una atención de calidad, en este trabajo de investigación el autor busca el servicio de los mototaxistas en los turistas, ya que son su servicio bandera de Iquitos es por ello el investigador atina al querer mejorar este servicio o querer lograr medidas que al final puedan obtener un servicio de calidad hacia los visitantes.

A lo señalado en el párrafo anterior tiene sustento teórico en la propuesta del ministerio de transporte y comunicaciones (2019), donde muestra de cómo se dio inicio la política nacional de transporte urbano, donde especifica el inicio a esta política que regirá en bien de la ciudadanía peruana, Que, el transporte urbano del país a simple observación, este encuentra que existe características de ineficiencia, baja calidad, considerándolo mayor en el transporte público, de altos costos de pasaje en el transporte, inseguridad latente, limitación determinado en el acceso de usuarios en ciudades grandes; además ocasionando externalidades siniestrados negativas con niveles elevados, congestionamiento de vehículos; habitantes con calidad de vida en situaciones riesgosas, la competitividad y productividad de las ciudades; lo deducen a un costo de vida social elevado; por lo que da origen a un problema público que requiere ser atendido.

Observando en el aporte del indicador por periodo, los enunciados buscan empezar, el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte, donde se tiene como imperativo el bienestar y la seguridad de la población, por lo que señalamos, en el distrito de Tarma, casi siempre o a veces se logra el cumplimiento de la política de transporte urbano, es por ello que se necesita concientizar a la población, sobre una temática de normativa de transporte y ser diseñada y ejecutada para cumplirla. Se logró deducir, a mayor nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano, mejor será el servicio de mototaxis.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020. Donde se estableció que existe una relación correlación positiva media entre ambas variables, denotado así $r_s = 0,458$, quiere decir que; la municipalidad provincial de Tarma, con respecto al manejo de políticas de transporte urbano continuando en términos medios de la política, dentro de aporte del indicador por periodo, debe implantarse estrategias que ayuden a dar mayor efectividad, para una buena fiabilidad con capacidad de respuesta en el servicio de

mototaxis, también debe mejorarse mediante programas de actualización a funcionarios y conductores, así también en sensibilización a la población.

Logrando mencionar entonces que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna lo que corrobora con la hipótesis planteada, existe relación directa y significativa media entre la aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en la provincia de Tarma, 2020. Esto enfatiza con la investigación de Gaviria (2016), titulado, análisis del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel Fap. Francisco Secada Vignetta, donde llega a la conclusión en las características percibidas por los turistas que se encuentran en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta indican que los mototaxistas que atiende a estos turistas no cumplen con parámetros principales y requerimientos (cortesía, servicio, atención), para clasificarlo como una atención de calidad, en este trabajo de investigación el autor busca el servicio de los mototaxistas en los turistas, ya que son su servicio bandera de Iquitos es por ello el investigador atina al querer mejorar este servicio o querer lograr medidas que al final puedan obtener un servicio de calidad hacia los visitantes.

A lo señalado en el párrafo anterior tiene sustento teórico en la propuesta del ministerio de transporte y comunicaciones (2019), donde muestra de cómo se dio inicio la política nacional de transporte urbano, donde especifica el inicio a esta política que regirá en bien de la ciudadanía peruana, Que, el transporte urbano del país a simple observación, este encuentra que existe características de ineficiencia, baja calidad, considerándolo mayor en el transporte público, de altos costos de pasaje en el transporte, inseguridad latente, limitación determinado en el acceso de usuarios en ciudades grandes; además ocasionando externalidades siniestrados negativas con niveles elevados, congestionamiento de vehículos; habitantes con calidad de vida en situaciones riesgosas, la competitividad y productividad de las ciudades; lo deducen a un costo de vida social elevado; por lo que da origen a un problema público que requiere ser atendido.

Observando en la aportación del indicador al programa, donde se busca empezar el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte, a esto se tiene como imperativo el bienestar y la seguridad de la población, por lo que

señalamos que, en la provincia de Tarma, de manera regular se logra el cumplimiento de la política de transporte urbano, es por ello que se necesita concientizar a la población, sobre la temática de normativa de transporte, el que debe ser diseñada y ejecutada para cumplirla. Se logró deducir, a mayor nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano, mejor será el servicio de mototaxis.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020, con un coeficiente de correlación (0,491) que es una correlación significativa al nivel de 0,05% bilateral; y se denota el valor p encontrado fue de 0.000 que es menor que 0.05. se puede afirmar que a mayor nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano mejor servicio de mototaxis.
2. Se determinó la relación que existe entre aporte proporcional y el servicio de mototaxis en distrito de Tarma, 2020, con un coeficiente de correlación (0,512) que es una correlación significativa al nivel de 0,05%, bilateral; denotando el valor p encontrado fue de 0.000 que es menor que 0.05. A mejor aporte proporcional mejor será el servicio de mototaxis.
3. Dentro del desarrollo de resultados se logró determinar la relación que existe entre aporte del indicador por periodo y el servicio de mototaxis en el distrito de Tarma, 2020, con un coeficiente de correlación (0,274) que es una correlación significativa al nivel de 0,05%; denotando el valor p encontrado fue de 0.002 que es menor que 0.05, cuanto mejor es el aporte del indicador por periodo mejor será el servicio de mototaxis.
4. Por último, en el cruce directo de la ultimas dimensiones se logra determinar la relación que existe entre aportación del indicador al programa y el servicio de mototaxis en la provincia de Tarma, 2020, con un coeficiente de correlación (0,458) que es una correlación significativa al nivel de 0,05%; denotando el valor p encontrado fue de 0.000 que es menor que 0.05, si percibimos la aportación del indicador al programa, mayor será el servicio de mototaxis.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los funcionarios del área de transporte de la Municipalidad de Tarma, fortalecer el desempeño de conductores de mototaxi a través de capacitaciones, talleres que permitan desarrollar habilidades de conducta laboral y a los usuarios capacitación de sensibilización social orientados a la mejora continua de trato entre personas, para tener conductores y ciudadanos comprometidos con el cambio.
2. A los conductores y empresarios se les recomienda llevar a cabo una adecuada comunicación, liderazgo asertivo, motivación, desarrollo de sus funciones y toma de decisiones de forma autónoma orientados a lograr eficazmente el cumplimiento de responsabilidades de la política nacional de transporte urbano.
3. De igual manera a los conductores trabajar con las medidas sanitarias, en el servicio con entusiasmo y pasión que motive el logro de cumplimiento de normativas y ordenanzas municipales respecto al transporte público.
4. A los funcionarios de la municipalidad y empresarios llevar a cabo un direccionamiento poniéndose en el lugar de la otra persona, con menos sanciones y más estímulos, más autonomía para actuar, sin cohibiciones para lograr un verdadero compromiso social.

VIII.REFERENCIAS

- Abanto, V. W. (2016). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación* . Trujillo: Universidad Cesar Vallejo Escuela de posgrado.
- Adama. (23 de Junio de 2020). Manejo de servicio de calidad a los usuarios y la Política Nacional de Transporte Urbano. (H. A. Hurtado, Entrevistador)
- Agyeman, S., y Cheng, L. (2020). Analysis of barriers to perceived service quality in Ghana: Students' perspectives on bus mobility attributes. *Transport Policy*, 63-85. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.08.015>
- Alberto, O. M., y Calero, V. T. (2019). *Servicio de transporte de mototaxi y empleabilidad en el Distrito de Huaura - 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Facultad de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2594>
- Antwi, C. , -J., I. N., y MO, X. H. (2020). Does the nature of airport terminal service activities matter? Processing and non-processing service quality, passenger affective image and satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 89. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101869>
- Araya, C. L. (2017). *Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia*. Barcelona: Universitat de Barcelona. Facultat d'Economia i Empresa. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1
- Barrios, H. B., y Coutiño, O. P. (15 de 04 de 2014). El servicio de mototaxis: una fuente alternativa de trabajo en Puebla. *Revista de Investigación en Derecho, Criminología y Consultoría Jurídica*,, 157-171. Recuperado el 15 de 11 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6622343>
- Bertolaccini, K. ,. (05 de 07 de 2018). Measuring and mapping transit opportunity: An expansion and application of the Transit Opportunity Index. *Journal of Transport Geography*, 150-160. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2018.07.009>
- Cantorin, C. R. (2016). *Técnicas de procesamiento de datos e información utilizandpo excel*. Huancayo: Grafica Inversiones M&E. Obtenido de <http://isbn.bn.p.gob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=70870>
- Castillo, A. I., Galarza, H. B., y Gómez, H. (29 de 03 de 2013). Condiciones de trabajo y salud de mototaxistas Cartagena - Colombia. *Salud Uninorte [en línea]*, 514-524. Recuperado el 04 de 11 de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431012>
- Causado, R. E., Charris, A. N., y Guerrero, E. A. (01 de 03 de 2019). *Continuous Improvement of Customer Service Through ServQual and Petri Network*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>

- Cerda, A. J. (2018). *Creación de la microempresa de servicios de Mototaxis en el sector urbano de la Ciudad de Tena*. Ambato – Ecuador: Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27767>
- Cerda, A. J. (2018). *Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de emprendimiento previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas*. AMBATO – ECUADOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO-FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9211/1/T-UCSG-PRE-ESP-IE-207>
- Cerquera, L. Ó., Orjuela, Y. C., y Ferrari, S. E. (2019). Mototaxismo y hurto a personas: evaluación de impacto a partir del modelo de diferencias en diferencias. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 33-50. Recuperado el 20 de 10 de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90962879003>
- Cohen, N., y Gómez, R. G. (2019). *Metodología de la Investigación ¿Para Qué? Autonomía de Buenos Aires: Teseo*. Obtenido de <https://www.teseopress.com/metodologiadelainvestigacion/>
- CONCYTEC. (25 de 11 de 2018). Formalizan la aprobación del “Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - SINACYT”. *Diario oficial del bicentenario EL PERUANO*, págs. 41-49. Obtenido de <https://bit.ly/2XuUY2y>
- Córdova, G. M. (2018). *Efectos tributarios del plan Renova en el sector del transporte urbano de Guayaquil 2013 – 2015*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduj/37146>
- Custodio, N. E. (2020). *“Gestión municipal del servicio de transporte menor en los distritos de Pachacámac y Comas en el 2020”*. Lima: Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46606>
- Dueñas, M., Ricardo, Izquierdo, I., y Laura. (2019). *Teoría y práctica de la calidad. 2ª edición revisada y actualizada*. Madrid - España: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de <https://bit.ly/39ihUI0>
- Farber, S. R. (01 de 05 de 2016). Space–time mismatch between transit service and observed travel patterns in the Wasatch Front, Utah: A social equity perspective. *Utah Transit Authority National Institute for Transportation and Communities*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tbs.2016.01.001>
- Gaviria, N. S. (2016). *Análisis del servicio de los mototaxistas a los turistas en el Aeropuerto Internacional Coronel Fap. Francisco Secada Vignetta*. Iquitos:

- Universidad Científica del Perú - Facultad de Negocios. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/205>
- Gaytan, R. K. (2018). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios*. Trujillo: Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1
- Gobierno de la ciudad de Mexico. (05 de 03 de 2018). *Objetivos de desarrollo sostenible*, consultado el 30 de setiembre del 2020. Obtenido de Objetivos de desarrollo sostenible: <http://www.monitoreo.cdmx.gob.mx/>
- González, O. Ó. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. México: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://bit.ly/3sgF620>
- González, R. R. (2018). *Marketing Responsable*. Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de <https://bit.ly/2Xw4QZZ>
- Hassan, S., Shamsudin, M., y M. I. (2019). The effect of service quality and corporate image on student satisfaction and loyalty in TVET higher learning institutes (HLIs). *Journal of Technical Education and Training*, 77-85. Obtenido de <https://publisher.uthm.edu.my/ojs/index.php/JTET/article/view/3989>
- INEI. (01 de 10 de 2018). *inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales*. Obtenido de [inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1576/12TOMO_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1576/12TOMO_01.pdf): https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1576/12TOMO_01.pdf
- Jeff Allen, S. F. (21 de 12 de 2018). Evaluando la pobreza del transporte: una contabilidad a escala nacional de los hogares de bajos ingresos que sufren de inaccesibilidad en Canadá, y qué hacer al respecto. *Transport Policy*, 214-223. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.11.018>
- Marcelino, A. M., y Ramirez, H. D. (2014). *Administración de la Calidad Nuevas Perspectivas*. MÉXICO: PATRIA. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384758.pdf>
- Marín, C. P. (2016). *Propuesta Urbana del Transporte Público en la Ciudad de Cajamarca*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2366>
- Maza, Á. F., Blanco, B. R., y Fals, G. M. (2019). Percepciones sobre los efectos económicos, sociales y ambientales del mototaxismo en municipios del departamento de Bolívar (Colombia). *Panorama Económico*, 349-369. Recuperado el 10 de 11 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7513390>

- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (12 de 04 de 2019). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/366455-politica-nacional-de-transporte-urbano-2019>
- Mogollón, M. E. (2019). *Modelo de Gestión de la calidad total sustentado en las teorías de Henry Fayol Y de Edwards Deming para mejorar los procesos de dirección y control que afectan la administración educativa*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación Unidad de Posgrado. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/6926>
- Morán, V. G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario*. Esmeraldas – Ecuador: Dirección de Investigación y Postgrado - Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/702>
- MTC, M. d. (2019). Plan Estratégico Institucional 2018-2022. *EL PERÚ PRIMERO*, 2-110. Obtenido de <https://bit.ly/2LBFtDr>
- Oseda, G. D. (2018). AUTOEFICACIA EMPRENDEDORA Y CAPACIDAD CREATIVA EN LA UNIVERSIDAD. *ENTREPRENEURIAL SELF-EFFICACY AND CREATIVE CAPACITY AT THE NATIONAL INTERCULTURAL UNIVERSITY OF THE AMAZON*, 06-11. doi:<https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.114>
- Osorio, A. M. (2019). *Servicio de transporte de mototaxi y empleabilidad en el Distrito de Huaura - 2018*. Huacho: Facultad de Ciencias Sociales Escuela Profesional de Sociología. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2594>
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Sampling Techniques on a Population Study*, 227_232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Panta, B. L. (2018). *Incorporación de infracciones y sanciones al reglamento distrital de transporte y tránsito terrestre para mejorar el servicio de transporte público especial de pasajeros en el distrito de Lambayeque*. Pimentel: Univerdad Señor de Sipán - Escuela Académico Profesional de Administración Pública. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5242>
- Phillip R. Carleton, J. D. (2018). Un análisis comparativo de los desafíos en la medición de la equidad en tránsito: definiciones, interpretaciones y limitaciones. *Journal of Transport Geography*, 64-75. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2018.08.012>
- Ponce de León, B. J. (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la asociación de las empresas de transporte de automoviles Huancayo -*

La Oroya. Huancayo: Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Administración - UNCP. Obtenido de URI: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4198>

- Reina, C. C., y Torres, T. J. (2019). *Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar*. Tulcán-Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Obtenido de <https://bit.ly/3bwMnEW>
- Rivas, M. E., Suárez-Alemán, A., y Serebrisky, T. (2019). *Políticas de transporte urbano en América Latina y el Caribe: Dónde estamos, cómo llegamos aquí y hacia dónde vamos*. Bogotá: Inter-American Development Bank. doi:DOI<http://dx.doi.org/10.18235/0001737>
- Scarlett T. Jin, H. K. (2019). Uber, transporte público y equidad en el transporte urbano: un estudio de caso en la ciudad de Nueva York. *The Professional Geographer*, 315-330. doi:DOI: 10.1080 / 00330124.2018 .1531038
- Secce, P. I. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de las empresas de moto taxi del distrito de Andahuaylas, 2017*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas-Facultad de Ciencias de la Empresa. Obtenido de <https://bit.ly/3oBEX76>
- Tello, G. y. (2018). *La regulación del transporte urbano en Lima: caso El Metropolitano*. Lima-Perú: UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10757/623572>
- Traba, L. A., y Barletta, M. (2020). Herramientas para la gestión de la calidad. *Teoría de la planificación para la calidad*, 07.09. Obtenido de <https://bit.ly/3bpRczU>
- Yáñez, C. M., y Acevedo, G. K. (2014). Determinantes de la decisión de los mototaxistas en Cartagena (Colombia) de Infringir la medida de pico y placa. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 35-47. Recuperado el 2020 de 08 de 13 , de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90931814004>
- Zeyuan Qi, S. L. (2020). Evaluación de la equidad del transporte en el Distrito Central de Negocios (CBD) en Sydney, Australia,. *Transportation Letters*, 246-256. doi:DOI: 10.1080 / 19427867.2019.1584694
- Zhu, Z., Chen, Q., y Zhang, y. X. (2019). Análisis de los factores que influyen en la equidad del tránsito desde la perspectiva del viajero. *CICTP 2019: Transporte en China - Conectando el mundo - Actas de la 19a Conferencia Internacional de Profesionales del Transporte de COTA*, 1481-1492. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.11.018>

ANEXOS

- ✓ Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autores)
- ✓ Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)
- ✓ Anexo 3. Matriz de operacionalización de variables
- ✓ Anexo 4. Instrumento de recolección de datos
- ✓ Anexo 5. Otras evidencias

Anexo 3

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Variable 1</p> <p>Nivel de cumplimiento de la Política Nacional Transporte Urbano</p>	<p>Según, CDMX (2018), el grado de cumplimiento se da calculando el aporte proporcional con respecto su avance al periodo de cada indicador que este compuesto de algún programa de la institución en este caso vamos a tomar a la Política Nacional de Transporte Urbano en la Municipalidad. Veremos de esta manera al desempeño de metas cuantificadas de cada indicador, midiendo el cumplimiento de la política en su conjunto.</p>	<p>Es la operación como va regir la investigación durante su proceso de aplicación, en esta parte se encuentra las dimensiones, que rige en el orden siguiente: aporte proporcional, aporte del Indicador por periodo, aportación del indicador al programa. Este instrumento cuestionario está compuesto por 20 ítems que responden a las dimensiones mencionadas, donde la dimensión uno está compuesto por seis ítems, la dimensión dos por nueve ítems y la dimensión tres por cinco ítems, todos ellos mediante los niveles de medición o escalas de tipo ordinal: y del instrumento con las opciones de respuesta. Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).</p>	<p>Aporte proporcional: Entendemos al porcentaje de cada indicador que debe abonar en cada periodo, que se cumpla las metas planteadas en cada programa lo cual este aporte informara el desarrollo de avance al periodo, según (CDMX, 2018, p. 55).</p>	<p>Presenta el manejo de la política de transporte urbano de vehículos menores mototaxis.</p>	<p>Escala ORDINAL VALORES FINALES</p>
			<p>Aporte del indicador por periodo: Entendemos al aporte que se debe cumplir cada periodo donde se comprende por periodos trimestrales, semestrales y anuales que comprende la meta, esto será determinado por el alcance del plan del ministerio de transportes y comunicaciones, según (CDMX, 2018, p. 55).</p>	<p>Desinfección del vehículo urbano</p>	
			<p>Aportación del indicador al programa: Es donde aporta el indicador el grado de cumplimiento del periodo de la política nacional de transporte urbano, según (CDMX, 2018, p. 55).</p>	<p>Capacidad de pasajeros</p>	
				<p>Desinfección del usuario</p>	
<p>Variable 2</p>	<p>Servicio de mototaxis</p>		<p>La empatía:</p>	<p>Atención personalizada</p>	

Servicio de mototaxis	Según afirma Secce (2018), El servicio es una cercanía entre el servicio que se recibió y el servicio que se espera. La calidad de servicio evalúa en la magnitud en que las exigencias esperados por el usuario han sido apreciados al momento de que se haya forjado la idea del servicio recibido. (p.46).	Es la operación de la variable como va regir la investigación durante su proceso de aplicación, en esta parte se encuentra. Al instrumento cuestionario está compuesto por 20 ítems que responden a la variable mencionada, donde todos ellos mediante los niveles de medición o escalas de tipo ordinal, del instrumento sus opciones de respuesta sujeto a. Nunca (1), Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5).	Participación afectiva de una persona que prestan las organizaciones a sus consumidores en una realidad ajena a ella, según (Secce 2018, p.46).	Horarios adecuados a los usuarios	Escala ORDINAL VALORES FINALES	
				Necesidades de los usuarios		
				Documentación correcta		
				Licencia de conducir		
				Comunicación con los conductores		
				Satisfacción de trabajo en tiempo de emergencia		
			Capacitación de conductores	La fiabilidad y capacidad de respuesta: Capacidad y calidad para realizar un servicio de forma fiable y cuidadosa en este caso a usuarios. Voluntad y disponibilidad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio efectivo, según (Secce 2018, p.46).		Interés sincero por resolver problemas
			Buen servicio desde el primer momento			
			Maniobras de los conductores			
			Los conductores ofrecen un servicio rápido	La seguridad y aspectos tangibles: Atención y conocimientos mostrados por los conductores y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad. Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material para la comunicación, según (Secce 2018, p.46).		Conductores disponibles a brindar ayuda
			Comportamiento confiable de los conductores			
			Usuarios seguros al recibir el servicio			
			Conductores amables al brindar el servicio			
			Modernos vehículos			
			Equipos de primeros auxilios			
Condiciones óptimas del vehículo						
Conductores de mototaxi limpios						

Anexo 4

CUESTIONARIO

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO Y SERVICIO DE MOTOTAXIS

PRESENTACIÓN

El instrumento tiene la finalidad de medir las variables de la presente investigación y lo demostramos de la siguiente manera, en la parte I: Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano, y en la parte II: Servicio de mototaxis.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 40 proposiciones en 03 secciones, para cambiar en cada sección hacer clic en siguiente al final del cuestionario hacer clic en enviar, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas o incorrectas, marcando con un clic (*) en las respuestas de aquellas que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 AVECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
----------------	---------------------	-----------------	-----------------------	------------------

PARTE I: Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Aporte proporcional						
1	Cree usted que se cumple con la política nacional de transporte urbano					
2	Observa usted en la unidad vehicular medidas de política nacional de transporte urbano					
3	Observa si la unidad cuenta con el logotipo de la municipalidad previa tarjeta de circulación					
4	Discrepa con el conductor si conoce el reglamento de tránsito y sus aplicaciones					
5	Observa si la unidad cuenta con el decálogo del conductor emitido por la empresa y aprobado por la municipalidad					

6	Realizó usted alguna sugerencia a los señores conductores sobre la normatividad de la empresa					
Aporte del indicador por periodo						
7	Está de acuerdo con las acciones de desinfección que propone el ministerio de transportes a los mototaxis					
8	Realiza reclamos cuando el mototaxi no cuenta con el certificado de desinfección					
9	Ha realizado alguna observación sobre la división entre pasajeros en los mototaxis como medida de seguridad					
10	Está de acuerdo con la cantidad de pasajeros que propone el ministerio de transporte a los mototaxis					
11	Usted solicita que le apliquen los desinfectantes en cumplimiento de las medidas sanitarias antes abordar el mototaxi					
12	Usted observa el tipo de producto de desinfección antes que le apliquen					
13	Usted cree que es necesario usar mascarilla al subirse a un mototaxi					
14	Usted está dispuesto usar protectores faciales al subirse a un vehículo menor mototaxi					
15	Usted realiza la observación cuando un conductor de mototaxi no emplea una mascarilla o protector facial					
Aportación del indicador al programa						
16	El servicio que usted recibía está mejorando y es superior a lo que usted esperaba de las empresas de mototaxi					
17	Está usted dispuesto a seguir adquiriendo el servicio de las empresas de mototaxi					
18	Se encuentra satisfecho con el servicio de las empresas de mototaxi					
19	Usted recomendaría a otros usuarios a tomar el servicio de las empresas de mototaxi					
20	Usted está de acuerdo con capacitaciones virtuales a los conductores de mototaxi					
TOTAL						

PARTE II: Servicio de mototaxis

N°	ITEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
1	Usted cree que las empresas de mototaxi brindan un servicio personalizado					
2	Usted cree que los horarios de trabajo de las empresas de mototaxi son convenientes para los usuarios					
3	Usted cree que los conductores y empresas de mototaxi comprenden la necesidad de llegar rápido a su destino, tomando vías alternas					
4	Usted observa y consulta si tiene el stiker y documentación correcta para su circulación la unidad					
5	Consulta al conductor si cuenta con licencia de conducir y la categoría correspondiente					
6	Usted entabla comunicación con los conductores de mototaxis sobre la emergencia sanitaria					

7	Usted consulta al conductor del mototaxi sobre su satisfacción de trabajo en estos tiempos de emergencia sanitaria					
8	Usted consulta al conductor de mototaxi si le brindaron capacitación para el traslado de pasajeros en esta época de emergencia					
9	Los conductores de los mototaxis tienen el sincero interés por resolver problemas de tráfico					
10	Realizan un buen servicio desde el primer momento que sube usted al mototaxi					
11	Cree usted que los conductores cometen peligrosas maniobras durante el servicio prestado					
12	Usted cree que las empresas de mototaxi ofrecen un servicio rápido					
13	Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi están siempre dispuestos a ayudarlo en bajar o subir del vehículo					
14	Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi tienen un comportamiento confiable					
15	Usted cómo usuario siente seguridad por el servicio que le brinda las empresas de mototaxi					
16	Cree usted que los conductores son amables a la hora de brindar el servicio					
17	Observa usted que los conductores de mototaxi mantienen limpio su vehículo					
18	Usted cree que las empresas de mototaxi cuentan con equipamiento de primeros auxilios					
19	Usted cree que los mototaxis están en condiciones buenas para el servicio					
20	Los conductores de mototaxis están siempre limpios					
TOTAL						

Anexo 5

VALIDEZ



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Luis Fernando Morales Nieva

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2020, aula II; requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano y el servicio de transporte de mototaxis en la Provincia de Tarma – 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Jaime Pedro Santivañez Nateros
DNI: 40711101

RECIBIDO
WLN 1
00-10-2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO Y SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXIS

VARIABLE 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aporte proporcional							
1	¿Cree usted que se cumple con la política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
2	¿Observa usted en la unidad vehicular medidas de política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
3	¿Observa si la unidad cuenta con el logotipo de la municipalidad previa tarjeta de circulación?	X		X		X		
4	¿Discrepa con el conductor si conoce el reglamento de tránsito y sus aplicaciones?	X		X		X		
5	¿Observa si la unidad cuenta con el decálogo del conductor emitido por la empresa y aprobado por la municipalidad?	X		X		X		
6	¿Realizó usted alguna sugerencia a los señores conductores sobre la normatividad de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Aporte del Indicador por Período	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Está de acuerdo con las acciones de desinfección que propone el ministerio de transportes a los mototaxis?	X		X		X		
8	¿Realiza reclamos cuando el mototaxi no cuenta con el certificado de desinfección?	X		X		X		
9	¿Ha realizado alguna observación sobre la división entre pasajeros en los mototaxis como medida de seguridad?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo con la cantidad de pasajeros que propone el ministerio de transporte a los mototaxis?	X		X		X		
11	¿Usted solicita que le apliquen los desinfectantes en cumplimiento de las medidas sanitarias antes abordar el mototaxi?	X		X		X		
12	¿Usted observa el tipo de producto de desinfección antes que le apliquen?	X		X		X		
13	¿Usted cree que es necesario usar mascarilla al subirse a un mototaxi?	X		X		X		
14	¿Usted está dispuesto usar protectores faciales al subirse a un vehículo menor mototaxi?	X		X		X		
15	¿Usted realiza la observación cuando un conductor de mototaxi no emplea una mascarilla o protector facial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aportación del indicador al Programa	Si	No	Si	No	Si	No	

16	¿El servicio que usted recibía está mejorando y es superior a lo que usted esperaba de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
17	¿Está usted dispuesto a seguir adquiriendo el servicio de las empresas de mototaxi?	X		X		X		
18	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
19	¿Usted recomendaría a otros usuarios a tomar el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
20	¿Usted está de acuerdo con capacitaciones virtuales a los conductores de mototaxi?	X		X		X		

VARIABLE 2: SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXIS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La empatía							
1	¿Usted cree que las empresas de mototaxi brindan un servicio personalizado?	X		X		X		
2	¿Usted cree que los horarios de trabajo de las empresas de moto taxi son convenientes para los usuarios?	X		X		X		
3	¿Usted cree que los conductores y empresas de mototaxi comprenden la necesidad de llegar rápido a su destino, tomando vías alternas?	X		X		X		
4	¿Usted observa y consulta si tiene el stiker y documentación correcta para su circulación la unidad?	X		X		X		
5	¿Consulta al conductor si cuenta con licencia de conducir y la categoría correspondiente?	X		X		X		
6	¿Usted entabla comunicación con los conductores de mototaxis sobre la emergencia sanitaria?	X		X		X		
7	¿Usted consulta al conductor del mototaxi sobre su satisfacción de trabajo en estos tiempos de emergencia sanitaria?	X		X		X		
8	¿Usted consulta al conductor de mototaxi si le brindaron capacitación para el traslado de pasajeros en esta época de emergencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: La fiabilidad y capacidad de respuesta							
9	¿Los conductores de los mototaxis tienen el sincero interés por resolver problemas de tráfico?	X		X		X		
10	¿Realizan un buen servicio desde el primer momento que sube usted al mototaxi?	X		X		X		
11	¿Cree usted que los conductores cometen peligrosas maniobras durante el servicio prestado?	X		X		X		
12	¿Usted cree que las empresas de mototaxi ofrecen un servicio rápido?	X		X		X		

13	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi están siempre dispuestos a ayudarlo en bajar o subir del vehículo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: La seguridad y aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi tienen un comportamiento confiable?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Usted cómo usuario siente seguridad por el servicio que le brinda las empresas de mototaxi?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Cree usted que los conductores son amables a la hora de brindar el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Observa usted que los conductores de mototaxi mantienen limpio su vehículo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿Usted cree que las empresas de mototaxi cuentan con equipamiento de primeros auxilios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	¿Usted cree que los mototaxis están en condiciones buenas para el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿Los conductores de mototaxis están siempre limpios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

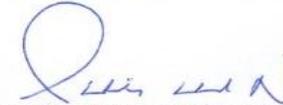
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. LOUIS MORALES NIEVA DNI: 21138380

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

07.de.10.del 2020



MG. LOUIS MORALES NIEVA

Firma del Experto Informante.

DNI: 21138380

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO Y SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXIS

VARIABLE 1: Nivel de cumplimiento de la Política Nacional De Transporte Urbano

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aporte proporcional							
1	¿Cree usted que se cumple con la política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
2	¿Observa usted en la unidad vehicular medidas de política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
3	¿Observa si la unidad cuenta con el logotipo de la municipalidad previa tarjeta de circulación?	X		X		X		
4	¿Discrepa con el conductor si conoce el reglamento de tránsito y sus aplicaciones?	X		X		X		
5	¿Observa si la unidad cuenta con el decálogo del conductor emitido por la empresa y aprobado por la municipalidad?	X		X		X		
6	¿Realizó usted alguna sugerencia a los señores conductores sobre la normatividad de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Aporte del Indicador por Periodo							
7	¿Está de acuerdo con las acciones de desinfección que propone el ministerio de transportes a los mototaxis?	X		X		X		
8	¿Realiza reclamos cuando el mototaxi no cuenta con el certificado de desinfección?	X		X		X		
9	¿Ha realizado alguna observación sobre la división entre pasajeros en los mototaxis como medida de seguridad?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo con la cantidad de pasajeros que propone el ministerio de transporte a los mototaxis?	X		X		X		
11	¿Usted solicita que le apliquen los desinfectantes en cumplimiento de las medidas sanitarias antes abordar el mototaxi?	X		X		X		
12	¿Usted observa el tipo de producto de desinfección antes que le apliquen?	X		X		X		
13	¿Usted cree que es necesario usar mascarilla al subirse a un mototaxi?	X		X		X		
14	¿Usted está dispuesto usar protectores faciales al subirse a un vehículo menor mototaxi?	X		X		X		

15	¿Usted realiza la observación cuando un conductor de mototaxi no emplea una mascarilla o protector facial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aportación del indicador al Programa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El servicio que usted recibía está mejorando y es superior a lo que usted esperaba de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
17	¿Está usted dispuesto a seguir adquiriendo el servicio de las empresas de mototaxi?	X		X		X		
18	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
19	¿Usted recomendaría a otros usuarios a tomar el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
20	¿Usted está de acuerdo con capacitaciones virtuales a los conductores de mototaxi?	X		X		X		

VARIABLE 2: Servicio de transporte mototaxis

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La empatía							
1	¿Usted cree que las empresas de mototaxi brindan un servicio personalizado?	X		X		X		
2	¿Usted cree que los horarios de trabajo de las empresas de moto taxi son convenientes para los usuarios?	X		X		X		
3	¿Usted cree que los conductores y empresas de mototaxi comprenden la necesidad de llegar rápido a su destino, tomando vías alternas?	X		X		X		
4	¿Usted observa y consulta si tiene el stiker y documentación correcta para su circulación la unidad?	X		X		X		
5	¿Consulta al conductor si cuenta con licencia de conducir y la categoría correspondiente?	X		X		X		
6	¿Usted entabla comunicación con los conductores de mototaxis sobre la emergencia sanitaria?	X		X		X		
7	¿Usted consulta al conductor del mototaxi sobre su satisfacción de trabajo en estos tiempos de emergencia sanitaria?	X		X		X		
8	¿Usted consulta al conductor de mototaxi si le brindaron capacitación para el traslado de pasajeros en esta época de emergencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: La fiabilidad y capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Los conductores de los mototaxis tienen el sincero interés por resolver problemas de tráfico?	X		X		X		

10	¿Realizan un buen servicio desde el primer momento que sube usted al mototaxi?	X		X		X		
11	¿Cree usted que los conductores cometen peligrosas maniobras durante el servicio prestado?	X		X		X		
12	¿Usted cree que las empresas de mototaxi ofrecen un servicio rápido?	X		X		X		
13	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi están siempre dispuestos a ayudarlo en bajar o subir del vehículo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: La seguridad y aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi tienen un comportamiento confiable?	X		X		X		
15	¿Usted como usuario siente seguridad por el servicio que le brinda las empresas de mototaxi?	X		X		X		
16	¿Cree usted que los conductores son amables a la hora de brindar el servicio?	X		X		X		
17	¿Observa usted que los conductores de mototaxi mantienen limpio su vehículo?	X		X		X		
18	¿Usted cree que las empresas de mototaxi cuentan con equipamiento de primeros auxilios?	X		X		X		
19	¿Usted cree que los mototaxis están en condiciones buenas para el servicio?	X		X		X		
20	¿Los conductores de mototaxis están siempre limpios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente (Colocar declaración de consentimiento informado)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Henry Juan Javier Ninahuan DNI: 40059053

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

06 de 10 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Mg. Henry J. Javier Nolasco
Magíster en Administración de la
Educación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO Y SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXIS

VARIABLE 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aporte proporcional							
1	¿Cree usted que se cumple con la política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
2	¿Observa usted en la unidad vehicular medidas de política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
3	¿Observa si la unidad cuenta con el logotipo de la municipalidad previa tarjeta de circulación?	X		X		X		
4	¿Discrepa con el conductor si conoce el reglamento de tránsito y sus aplicaciones?	X		X		X		
5	¿Observa si la unidad cuenta con el decálogo del conductor emitido por la empresa y aprobado por la municipalidad?	X		X		X		
6	¿ha realizado usted alguna sugerencia a los señores conductores si cuenta con normatividad de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Aporte del Indicador por Periodo							
7	¿Está de acuerdo con las acciones de desinfección que propone el ministerio de transportes a los mototaxis?	X		X		X		
8	¿Realiza reclamos cuando el mototaxi no cuenta con el certificado de desinfección?	X		X		X		
9	¿Ha realizado alguna observación sobre la división entre pasajeros que se realiza en los mototaxis como medida de seguridad?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo con la cantidad de pasajeros que propone el ministerio de transporte a los mototaxis?	X		X		X		
11	¿Usted solicita que le apliquen los desinfectantes en cumplimiento de las medidas sanitarias antes abordar el mototaxi?	X		X		X		
12	¿Usted observa el tipo de producto de desinfección antes que le apliquen?	X		X		X		
13	¿Usted cree que es necesario usar mascarilla al subirse a un mototaxi?	X		X		X		
14	¿Usted está dispuesto usar protectores faciales al subirse a un vehículo menor mototaxi?	X		X		X		

15	¿Usted realiza la observación cuando un conductor de mototaxi no emplea una mascarilla o protector facial?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aportación del indicador al Programa	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El servicio que usted recibía está mejorando y es superior a lo que usted esperaba de las empresas de moto taxi? LA SEGURIDAD Y ASPECTOS TANGIBLES	X		X		X		
17	¿Está usted dispuesto a seguir adquiriendo el servicio de las empresas de mototaxi?	X		X		X		
18	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
19	¿Usted recomendaría a otros usuarios a tomar el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X		
20	¿Usted está de acuerdo con capacitaciones virtuales a los conductores de mototaxi?	X		X		X		

VARIABLE 2: SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXIS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La empatía							
1	¿Usted cree que las empresas de mototaxi brindan un servicio personalizado?	X		X		X		
2	¿Usted cree que los horarios de trabajo de las empresas de moto taxi son convenientes para los usuarios?	X		X		X		
3	¿Usted cree que los conductores y empresas de mototaxi comprenden la necesidad de llegar rápido a su destino, tomando vías alternas?	X		X		X		
4	¿Usted observa y consulta si tiene el stiker y documentación correcta para su circulación la unidad?	X		X		X		
5	¿Consulta al conductor si cuenta con licencia de conducir y la categoría correspondiente?	X		X		X		
6	¿Usted entabla comunicación con los conductores de mototaxis sobre la emergencia sanitaria?	X		X		X		
7	¿Usted consulta al conductor del mototaxi sobre su satisfacción de trabajo en estos tiempos de emergencia sanitaria?	X		X		X		
8	¿Usted consulta al conductor de mototaxi si le brindaron capacitación para el traslado de pasajeros en esta época de emergencia?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: La fiabilidad y capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿los conductores de los mototaxis tienen el sincero interés por resolver problemas de tráfico?	X		X		X		

10	¿Realizan un buen servicio desde el primer momento que sube usted al mototaxi?	X		X		X		
11	¿Cree usted que los conductores cometen peligrosas maniobras durante el servicio prestado?	X		X		X		
12	¿Usted cree que las empresas de mototaxi ofrecen un servicio rápido?	X		X		X		
13	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi están siempre dispuestos a ayudarlo en bajar o subir del vehículo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: La seguridad y aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi tienen un comportamiento confiable?	X		X		X		
15	¿Usted cómo usuario siente seguridad por el servicio que le brinda las empresas de mototaxi?	X		X		X		
16	¿Cree usted que los conductores son amables a la hora de brindar el servicio?	X		X		X		
17	¿Observa usted que los conductores de mototaxi mantienen limpio su vehículo?	X		X		X		
18	¿Usted cree que las empresas de mototaxi cuentan con equipamiento de primeros auxilios?	X		X		X		
19	¿Usted cree que los mototaxis están en condiciones buenas para el servicio?	X		X		X		
20	¿Los conductores de mototaxis están siempre limpios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Elmer Robert Torres Gutiérrez** **DNI:40327970**

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.

06 de octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LAS VARIABLES NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO Y SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXIS

VARIABLE 1: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aporte proporcional							
1	¿Cree usted que se cumple con la política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
2	¿Observa usted en la unidad vehicular medidas de política nacional de transporte urbano?	X		X		X		
3	¿Observa si la unidad cuenta con el logotipo de la municipalidad previa tarjeta de circulación?	X		X		X		
4	¿Discrepa con el conductor si conoce el reglamento de tránsito y sus aplicaciones?	X		X		X		
5	¿Observa si la unidad cuenta con el decálogo del conductor emitido por la empresa y aprobado por la municipalidad?	X		X		X		
6	¿ha realizado usted alguna sugerencia a los señores conductores si cuenta con normatividad de la empresa?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Aporte del Indicador por Periodo	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Está de acuerdo con las acciones de desinfección que propone el ministerio de transportes a los mototaxis?	X		X		X		
8	¿Realiza reclamos cuando el mototaxi no cuenta con el certificado de desinfección?	X		X		X		
9	¿Ha realizado alguna observación sobre la división entre pasajeros que se realiza en los mototaxis como medida de seguridad?	X		X		X		
10	¿Está de acuerdo con la cantidad de pasajeros que propone el ministerio de transporte a los mototaxis?	X		X		X		
11	¿Usted solicita que le apliquen los desinfectantes en cumplimiento de las medidas sanitarias antes abordar el mototaxi?	X		X		X		
12	¿Usted observa el tipo de producto de desinfección antes que le apliquen?	X		X		X		
13	¿Usted cree que es necesario usar mascarilla al subirse a un mototaxi?	X		X		X		
14	¿Usted está dispuesto usar protectores faciales al subirse a un vehículo menor mototaxi?	X		X		X		
15	¿Usted realiza la observación cuando un conductor de mototaxi no emplea una mascarilla o protector facial?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Aportación del indicador al Programa		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿El servicio que usted recibe está mejorando y es superior a lo que usted esperaba de las empresas de moto taxi? LA SEGURIDAD Y ASPECTOS TANGIBLES	X		X		X	
17	¿Está usted dispuesto a seguir adquiriendo el servicio de las empresas de mototaxi?	X		X		X	
18	¿Se encuentra satisfecho con el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X	
19	¿Usted recomendaría a otros usuarios a tomar el servicio de las empresas de moto taxi?	X		X		X	
20	¿Usted está de acuerdo con capacitaciones virtuales a los conductores de mototaxi?	X		X		X	

VARIABLE 2: SERVICIO DE TRANSPORTE MOTOTAXIS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: La empatía								
1	¿Usted cree que las empresas de mototaxi brindan un servicio personalizado?	X		X		X		
2	¿Usted cree que los horarios de trabajo de las empresas de moto taxi son convenientes para los usuarios?	X		X		X		
3	¿Usted cree que los conductores y empresas de mototaxi comprenden la necesidad de llegar rápido a su destino, tomando vías alternas?	X		X		X		
4	¿Usted observa y consulta si tiene el stiker y documentación correcta para su circulación la unidad?	X		X		X		
5	¿Consulta al conductor si cuenta con licencia de conducir y la categoría correspondiente?	X		X		X		
6	¿Usted entabla comunicación con los conductores de mototaxis sobre la emergencia sanitaria?	X		X		X		
7	¿Usted consulta al conductor del mototaxi sobre su satisfacción de trabajo en estos tiempos de emergencia sanitaria?	X		X		X		
8	¿Usted consulta al conductor de mototaxi si le brindaron capacitación para el traslado de pasajeros en esta época de emergencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: La fiabilidad y capacidad de respuesta								
9	¿Los conductores de los mototaxis tienen el sincero interés por resolver problemas de tráfico?	X		X		X		
10	¿Realizan un buen servicio desde el primer momento que sube usted al mototaxi?	X		X		X		

11	¿Cree usted que los conductores cometen peligrosas maniobras durante el servicio prestado?	X		X		X		
12	¿Usted cree que las empresas de mototaxi ofrecen un servicio rápido?	X		X		X		
13	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi están siempre dispuestos a ayudarle en bajar o subir del vehículo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: La seguridad y aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Usted cree que los conductores de las empresas de mototaxi tienen un comportamiento confiable?	X		X		X		
15	¿Usted cómo usuario siente seguridad por el servicio que le brinda las empresas de mototaxi?	X		X		X		
16	¿Cree usted que los conductores son amables a la hora de brindar el servicio?	X		X		X		
17	¿Observa usted que los conductores de mototaxi mantienen limpio su vehículo?	X		X		X		
18	¿Usted cree que las empresas de mototaxi cuentan con equipamiento de primeros auxilios?	X		X		X		
19	¿Usted cree que los mototaxis están en condiciones buenas para el servicio?	X		X		X		
20	¿Los conductores de mototaxis están siempre limpios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __Ninguna__

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Warner Pedro SOTO CASTILLA DNI: 21092414

Especialidad del validador: **Maestro en Gestión Pública.**

06 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.


 Warner Pedro SOTO CASTILLA
 21092414

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

CUESTIONARIO

"NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO Y EL SERVICIO DE MOTOTAXIS EN LA PROVINCIA DE TARMA – 2020"

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 40 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas o incorrectas, marcando con un aspa (X) en la hoja de respuestas aquellas que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

1 NUNCA 2 CASI NUNCA 3 AVECES 4 CASI SIEMPRE 5 SIEMPRE

VARIABLE 01: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO

Descripción (opcional)

1.- ¿Cree usted que se cumple con la política nacional de transporte urbano?

- 1 NUNCA
- 2 CASI NUNCA
- 3 A VECES
- 4 CASI SIEMPRE
- 5 SIEMPRE

20 respuestas



No se aceptan más respuestas



Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

Resumen

Pregunta

Individual

Estadística

Promedio

0 / 0 puntos

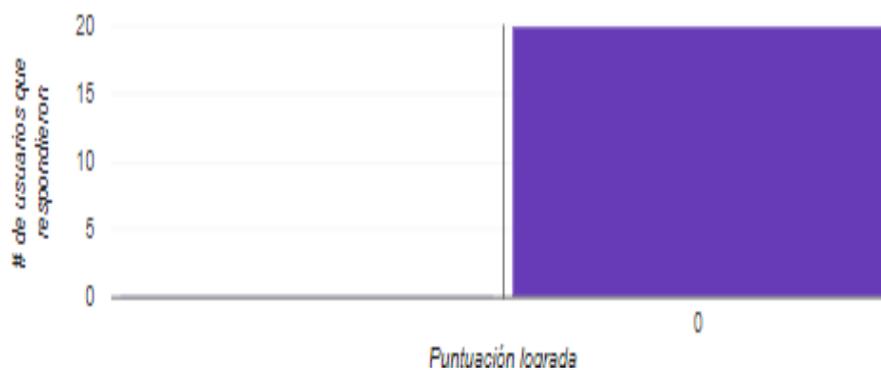
Mediana

0 / 0 puntos

Rango

0 - 0 puntos

Distribución de puntos totales



1. Fiabilidad del cuestionario

Según Cantorin (2016), requiere de una sola administración del instrumento de medición y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems de los instrumentos.

Coeficiente Alfa de Cronbach:
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_I}{S^2_T} \right]$$

Donde:

k = Número de ítems

$\sum S^2_i$ = Sumatoria de las varianzas de cada ítem

S^2_T = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

Reemplazando los datos:

$$\alpha = \frac{40}{40 - 1} \left[1 - \frac{37,4105}{435,4105} \right] = 0,9375$$

Conclusión: Comparando el resultado obtenido: $0,9375 > 0,6$; luego, podemos decir el cuestionario es **FIABLE**.

VARIABLE 01: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO.

48																						
49	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH - MUESTRA PILOTO - Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano																					
50	ITEMS	USUARIOS																		S ² _{ITEM}		
51		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19	20
52	ítem 1	4	3	3	2	3	5	2	2	4	1	4	3	3	2	3	5	2	2	4	1	1.3579
53	ítem 2	1	4	1	4	4	2	1	3	3	1	1	4	1	4	4	2	1	3	3	1	1.7263
54	ítem 3	1	4	1	3	4	3	3	3	3	2	1	4	1	3	4	3	3	3	3	2	1.0632
55	ítem 4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	0.6737
56	ítem 5	4	3	4	2	3	1	1	2	2	1	4	3	4	2	3	1	1	2	2	1	1.2737
57	ítem 6	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	0.5895
58	ítem 7	5	4	2	3	4	3	2	3	2	2	5	4	2	3	4	3	2	3	2	2	1.0526
59	ítem 8	2	2	3	2	2	4	1	3	2	2	2	3	2	2	4	1	3	2	2	2	0.6421
60	ítem 9	4	4	3	4	4	5	3	4	3	1	4	4	3	4	4	5	3	4	3	1	1.1053
61	ítem 10	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	0.8000
62	ítem 11	3	1	3	2	1	3	1	5	2	1	3	1	3	2	1	3	1	5	2	1	1.6421
63	ítem 12	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	0.4632
64	ítem 13	3	3	3	4	3	2	2	5	3	2	3	3	3	4	3	2	2	5	3	2	0.8421
65	ítem 14	3	4	4	4	4	2	3	5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	5	4	3	0.6737
66	ítem 15	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	3	4	4	4	4	1	1	4	3	2	1.4737
67	ítem 16	3	4	4	4	4	2	2	4	4	1	3	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1.2211
68	ítem 17	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	3	4	4	4	3	3	3	4	1	0.8526
69	ítem 18	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	3	1	4	3	2	0.8421
70	ítem 19	3	4	3	3	4	3	5	5	3	1	3	4	3	3	4	3	5	5	3	1	1.3053
71	ítem 20	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	0.6737
72	NOTA	60	68	61	66	69	60	42	72	61	33	60	68	61	66	69	60	42	72	61	33	144.5895
73																						20.2737
74																						ALFA= 0.8818

Coeficiente Alfa de Cronbach:
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_I}{S^2_T} \right]$$

Donde:

k = Número de ítems

$\sum S^2_i$ = Sumatoria de las varianzas de cada ítem

S^2_T = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

Reemplazando los datos:

$$\alpha = \frac{20}{20 - 1} \left[1 - \frac{20,2737}{144,5895} \right] = 0,8818$$

Conclusión: Comparando el resultado obtenido: $0,8818 > 0,6$; luego, podemos decir el cuestionario es **FIABLE**.

VARIABLE 02: SERVICIO DE MOTOTAXI.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH - MUESTRA PILOTO - Servicio de mototaxis																					
ITEMS	USUARIOS																				S ² _{ITEM}
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
ítem 1	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	0.4632
ítem 2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	0.4737
ítem 3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	0.5158
ítem 4	2	3	3	1	3	2	4	3	2	2	2	3	3	1	3	2	4	3	2	2	0.6842
ítem 5	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	2	0.5895
ítem 6	2	4	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4	3	2	3	3	2	2	2	1	0.6737
ítem 7	2	3	3	2	4	2	4	2	3	1	2	3	3	2	4	2	4	2	3	1	0.8842
ítem 8	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	0.4632
ítem 9	4	3	3	2	3	5	2	2	4	1	4	3	3	2	3	3	2	2	4	1	1.3579
ítem 10	1	4	1	4	4	2	1	3	3	1	1	4	1	4	4	2	1	3	3	1	1.7263
ítem 11	1	4	1	3	4	3	3	3	3	2	1	4	1	3	4	3	3	3	3	2	1.0632
ítem 12	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	2	3	3	3	0.6737
ítem 13	4	3	4	2	3	1	1	2	2	1	4	3	4	2	3	1	1	2	2	1	1.2737
ítem 14	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	0.5895
ítem 15	5	4	2	3	4	3	2	3	2	2	5	4	2	3	4	3	2	3	2	2	1.0526
ítem 16	2	2	3	2	2	4	1	3	2	2	2	2	3	2	2	4	1	3	2	2	0.6421
ítem 17	4	4	3	4	4	5	3	4	3	1	4	4	3	4	4	5	3	4	3	1	1.1053
ítem 18	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	3	1	0.8000
ítem 19	3	1	3	2	1	3	1	5	2	1	3	1	3	2	1	3	1	5	2	1	1.6421
ítem 20	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	0.4632
NOTA	52	61	58	55	63	59	44	57	52	31	52	61	58	55	63	59	44	57	52	31	85.4316
																					17.1368
																					ALFA= 0.8199

Coeficiente Alfa de Cronbach:
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_I}{S^2_T} \right]$$

Donde:

k = Número de ítems

$\sum S^2_i$ = Sumatoria de las varianzas de cada ítem

S^2_T = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de Alfa de Cronbach

Reemplazando los datos:

$$\alpha = \frac{20}{20 - 1} \left[1 - \frac{17,1368}{85,4316} \right] = 0,8199$$

Conclusión: Comparando el resultado obtenido: $0,8199 > 0,6$; luego, podemos decir el cuestionario es **FIABLE**

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UNA MUESTRA DE 132 USUARIOS

<https://forms.gle/qKL4LjgueNEvKLxPA>

CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE  



Enviar

Preguntas Respuestas **132**

Sección 1 de 3

CUESTIONARIO

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE TRANSPORTE URBANO Y SERVICIO DE MOTOTAXIS

PRESENTACIÓN

El instrumento tiene la finalidad de medir las variables de la presente investigación y lo demostramos de la siguiente manera, en la parte I: Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano, y en la parte II: Servicio de mototaxis.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 40 proposiciones en 03 secciones, para cambiar en cada sección hacer clic en siguiente al final del cuestionario hacer clic en enviar, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas o incorrectas, marcando con un clic (*) en las respuestas de aquellas que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

1 NUNCA 2 CASI NUNCA 3 AVECES 4 CASI SIEMPRE 5 SIEMPRE

 CUESTIONARIO NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA NACIONAL DE  



Enviar

Preguntas Respuestas **132**

132 respuestas  

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los que responden

El formulario ya no admite respuestas

		V1: Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano																					V2: Servicio de mototaxis																				
Número de usuarios	Marca temporal	Items																			Número de usuarios	Marca temporal	Items																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
28	11/2/2020 16:41:41	3	2	1	1	2	1	3	3	5	3	5	3	5	3	5	2	3	3	5	28	11/2/2020 16:41:41	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
29	11/2/2020 16:45:50	2	2	1	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	2	29	11/2/2020 16:45:50	1	4	4	2	1	3	2	2	3	3	5	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
30	11/2/2020 16:53:13	3	2	3	1	1	3	3	4	2	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	30	11/2/2020 16:53:13	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
31	11/2/2020 16:54:30	2	3	2	3	2	3	4	1	3	1	3	4	3	2	2	4	2	3	5	31	11/2/2020 16:54:30	3	2	4	3	5	4	3	5	3	2	5	3	4	3	4	4	3	4	4	2	
32	11/2/2020 17:56:21	3	2	2	1	2	3	5	4	3	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	32	11/2/2020 17:56:21	2	4	2	2	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
33	11/3/2020 20:02:09	3	3	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	33	11/3/2020 20:02:09	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	3	3	4	3	
34	11/2/2020 21:13:41	2	5	3	1	2	1	5	3	5	5	3	1	5	5	4	3	3	2	3	34	11/2/2020 21:13:41	4	4	5	2	1	1	2	1	3	2	5	4	1	2	3	3	3	3	3	2	
35	11/3/2020 21:48:10	3	3	4	3	1	1	3	1	3	1	3	3	5	5	5	3	3	3	5	35	11/3/2020 21:48:10	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	
40	11/3/2020 6:16:42	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	36	11/3/2020 6:16:42	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	
41	11/3/2020 6:47:48	2	3	4	3	1	1	1	3	3	4	4	3	5	3	3	1	3	2	5	37	11/3/2020 6:47:48	2	1	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	1	
42	11/3/2020 7:27:12	3	3	4	4	2	1	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	2	38	11/3/2020 7:27:12	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	11/3/2020 13:14:09	2	2	3	1	1	3	4	3	4	4	3	4	5	3	2	1	2	2	4	39	11/3/2020 13:14:09	1	4	3	3	3	1	2	3	1	1	5	1	1	1	1	1	2	2	1	2	
44	11/3/2020 20:26:03	1	2	3	1	1	3	5	2	3	5	5	1	5	5	5	2	2	1	1	40	11/3/2020 20:26:03	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	3	1	2	2	2	1	2	
45	11/3/2020 20:26:13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41	11/3/2020 20:26:13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
46	11/3/2020 20:40:40	1	2	1	4	2	1	4	3	4	4	4	3	5	2	2	3	3	3	4	42	11/3/2020 20:40:40	4	3	3	2	3	2	4	2	1	4	3	2	2	2	3	2	1	3	3		
47	11/3/2020 20:42:10	4	3	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	43	11/3/2020 20:42:10	4	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	11/3/2020 20:44:29	2	3	3	1	1	4	1	2	4	1	1	5	5	2	3	4	3	5	44	11/3/2020 20:44:29	3	3	4	2	3	1	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3		
49	11/3/2020 20:46:23	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	45	11/3/2020 20:46:23	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
50	11/3/2020 20:50:04	1	2	1	1	2	3	3	4	2	1	2	1	4	3	1	1	1	1	4	46	11/3/2020 20:50:04	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
51	11/3/2020 20:56:45	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	11/3/2020 20:56:45	3	3	3	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
52	11/3/2020 21:04:44	3	5	3	3	2	1	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	45	11/3/2020 21:04:44	3	4	5	5	1	1	1	1	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3		
53	11/3/2020 21:28:36	2	2	4	2	3	3	4	3	4	5	4	2	5	5	4	4	3	4	4	49	11/3/2020 21:28:36	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	2	
54	11/3/2020 21:32:32	5	3	3	4	5	3	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	2	3	5	50	11/3/2020 21:32:32	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	4	3	
55	11/3/2020 21:56:05	3	3	2	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	5	51	11/3/2020 21:56:05	2	4	3	1	1	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
56	11/3/2020 22:14:55	3	4	5	2	3	1	2	1	1	5	4	3	5	5	5	3	5	5	4	52	11/3/2020 22:14:55	3	3	5	3	1	2	1	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
57	11/3/2020 22:32:27	2	2	3	5	3	4	3	4	5	4	1	1	5	1	4	1	1	1	5	53	11/3/2020 22:32:27	2	1	5	2	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	11/3/2020 22:38:56	1	1	3	3	2	4	2	5	3	5	5	5	4	4	5	1	1	1	1	54	11/3/2020 22:38:56	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	

		V1: Nivel de cumplimiento de la política nacional de transporte urbano																					V2: Servicio de mototaxis																				
Número de usuarios	Marca temporal	Items																			Número de usuarios	Marca temporal	Items																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			20	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
59	11/3/2020 22:50:21	3	3	2	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	4	55	11/3/2020 22:50:21	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
60	11/3/2020 22:54:24	3	3	2	3	2	4	2	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	5	56	11/3/2020 22:54:24	4	5	2	4	2	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	
61	11/4/2020 15:24:14	3	3	4	2	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	4	5	57	11/4/2020 15:24:14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	11/4/2020 16:05:24	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	58	11/4/2020 16:05:24	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	11/5/2020 21:12:33	4	4	5	3	2	3	5	5	5	5	3	5	4	1	3	4	1	4	2	59	11/5/2020 21:12:33	3	3	4	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	1
64	11/7/2020 7:31:05	4	3	4	2	1	2	2	4	1	3	4	3	3	3	2	2	2	2	60	11/7/2020 7:31:05	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	
65	11/7/2020 9:05:18	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	61	11/7/2020 9:05:18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
66	11/7/2020 9:11:03	3	3	4	4	1	5	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	4	62	11/7/2020 9:11:03	3	2	2	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	3
67	11/7/2020 9:16:30	3	1	4	5	5	5	1	5	1	1	5	1	5	5	1	3	3	3	5	63	11/7/2020 9:16:30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2
68	11/7/2020 9:32:11	2	2	1	2	5	2	4	3	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	64	11/7/2020 9:32:11	4	4	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3	3	3	2	2	4	3	2
69	11/7/2020 9:58:42	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	65																						

