



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
**Escuela de Posgrado**

**Plan de gestión de seguridad vial y su relación con la calidad del servicio  
de los conductores de transporte, Huacho**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestra Gestión Pública**

**Autora**

**Yelsi Malini Murga Medina**

**Asesora**

**Dra. Lucy Estela Salinas Flores**

**Huacho – Perú**

**2026**

  
\*\*\*\*\*  
**Dra. Salinas Flores Lucy**  
**CSP. N°3447**  
**DNU 806**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRIA GESTIÓN PÚBLICA

### METADOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Murga Medina Yelsi Malini	70179585	23/04/2026
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dra. Salinas Flores, Lucy Estela	18069020	<a href="https://orcid.org/0000-0001-5297-8914">https://orcid.org/0000-0001-5297-8914</a>
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr. Neri Ayala Abrahan Cesar	15739625	<a href="https://orcid.org/0000-0003-2799-3244">https://orcid.org/0000-0003-2799-3244</a>
M(a). Peralta Minchola Ana Maria	71130086	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0266-4962">https://orcid.org/0000-0003-0266-4962</a>
M(a). Bardales Ugarte Rutt Miluska	71431264	<a href="https://orcid.org/0000-0003-3917-2734">https://orcid.org/0000-0003-3917-2734</a>

## Yelsi Malini Murga Medina 2025-053329

### PLAN DE GESTION DE SEGURIDAD VIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CONDUCTORES DE TRAN...

Quick Submit  
 Quick Submit  
 DGI\_Tesis Posgrado 2025

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
 trm:oid::1:3355095697

Fecha de entrega  
 29 sep 2025, 12:52 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
 29 sep 2025, 1:15 p.m. GMT-5

Nombre del archivo  
 Tesis\_Yelsi\_Medina\_ok.pdf

Tamaño del archivo  
 1.9 MB

91 páginas  
 23.332 palabras  
 106.023 caracteres

 turnitin Página 1 de 90 - Portada

Identificador de la entrega trm:oid::1:3355095697

 turnitin Página 2 de 90 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trm:oid::1:3355095697

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


#### Filtrado desde el informe


- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)


#### Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

20%  Fuentes de Internet

5%  Publicaciones

13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE,  
HUACHO**

**MURGA MEDINA YELSI MALINI**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dra. Salinas Flores, Lucy Estela**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**

**Escuela De Posgrado**

**MAESTRA GESTIÓN PÚBLICA**

**Huacho – Perú**

**2026**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Elías y Mila, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas y sobrinos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

***Yelsi Malini Murga Medina***

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater Universidad José Faustino Sánchez Carrión, por la exigencia académica que confiere a vuestros estudiantes

A mi asesora Dra. Lucy Estela Salinas Flores, por su constante disposición para orientarme en todo momento.

A los señores conductores de las vías más representativas del distrito de Huacho, provincia de Huaura, por su colaboración en la investigación.

***Yelsi Malini Murga Medina***

## Índice

DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	7
INDICE .....	8
RESUMEN.....	12
ABSTRACT .....	13
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I .....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática: .....	15
1.2. Formulación del problema:.....	18
1.2.1. Problema general: .....	18
1.2.2. Problemas específicos: .....	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general: .....	18
1.3.2. Objetivos específicos: .....	19
1.4. Justificación de la investigación .....	19
1.5. Delimitaciones del estudio.....	20
CAPÍTULO II .....	21
MARCO TEÓRICO .....	21
2.1 Antecedentes del Estudio: .....	21
1.5.1. Antecedentes Internacionales:.....	21
1.5.2. Antecedentes Nacionales: .....	24
1.6. Bases Teóricas: .....	27

1.7.	Bases filosóficas: .....	36
1.8.	Definición de términos básicos: .....	37
1.9.	Hipótesis de investigación: .....	38
1.9.1.	Hipótesis general: .....	38
1.9.2.	Hipótesis específicas: .....	38
1.10.	Operacionalización de las variables: .....	39
CAPÍTULO III .....		40
METODOLOGÍA .....		40
3.1	Diseño metodológico: .....	40
2.1.	Población y muestra: .....	41
2.1.1.	Población: .....	41
2.1.2.	Muestra: .....	41
2.2.	Técnicas de recolección de datos: .....	42
2.3.	Técnicas a emplear para procesar la información: .....	43
CAPÍTULO IV .....		44
RESULTADOS .....		44
4.1.	Análisis descriptivos: .....	44
Variable 1: Plan de Gestión de Seguridad Vial .....		44
Variable 2: Calidad de servicio .....		48
4.2	Contrastación de las hipótesis: .....	52
CAPÍTULO V .....		59
DISCUSIÓN .....		59
5.1	Discusión de resultados: .....	59
CAPÍTULO VI .....		66

	10
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
6.1 Conclusiones: .....	66
6.2 Recomendaciones: .....	67
CAPITULO VII.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	69

### INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Plan de Gestión de Seguridad Vial .....	44
<b>Tabla 2</b> Mantenimiento Operativo.....	45
<b>Tabla 3</b> Cumplimiento del Plan de Seguridad Vial .....	46
<b>Tabla 4</b> Incorporación de Propuesta de Plan de Gestión de Seguridad Vial .....	47
<b>Tabla 5</b> Calidad del Servicio .....	48
<b>Tabla 6</b> Generación de Valor.....	49
<b>Tabla 7</b> Resultados del Servicio .....	50
<b>Tabla 8</b> Confianza.....	51
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad .....	52
<b>Tabla 10</b> Correlación entre Plan de Gestión de Seguridad Vial y Calidad del Servicio de los conductores.....	53
<b>Tabla 11</b> R2 (Coeficiente de Determinación).....	53
<b>Tabla 12</b> Correlación entre Mantenimiento Operativo y Calidad del Servicio de los conductores.....	55
<b>Tabla 13</b> Correlación entre Cumplimiento de plan de seguridad vial y Calidad del Servicio de los conductores .....	56
<b>Tabla 14</b> Correlación entre Incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial y Calidad del Servicio de los conductores .....	57

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Descripción de los niveles del Plan de Gestión de Seguridad Vial.....	44
<i>Figura 2.</i> Descripción de los niveles de Mantenimiento Operativo.....	45
<i>Figura 3.</i> Descripción de los niveles de cumplimiento del Plan de Seguridad Vial .....	46
<i>Figura 4.</i> Descripción de los niveles de la Incorporación de una Propuesta de Plan de Gestión de Seguridad Vial .....	47
<i>Figura 5.</i> Descripción de los niveles de calidad del Servicio .....	48
<i>Figura 6.</i> Descripción de los niveles de generación de Valor.....	49
<i>Figura 7.</i> Descripción de los niveles de resultados del Servicio.....	50
<i>Figura 8.</i> Descripción de los niveles de confianza.....	51

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue identificar la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio brindado por los conductores de transporte en Huacho, Perú. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, siendo de tipo correlacional según su finalidad y con un diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 258 conductores pertenecientes a diferentes líneas y comités de transporte, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 119 conductores mediante un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Para la recolección de datos de ambas variables se utilizó un cuestionario como instrumento, el cual fue validado a través del juicio de expertos. En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un resultado de 0.82 para la primera variable y 0.81 para la segunda. Respecto a la estadística inferencial se aplicó la Rho de Spearman, el cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,769 siendo positiva y considerable entre las variables objeto de estudio, la significancia fue 0,000, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre el plan de gestión de seguridad vial con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú. Además, se obtuvo una correlación positiva y considerable entre las variables objeto de estudio.

*Palabras claves: Seguridad vial, servicio al cliente y transporte público.*

## ABSTRACT

The objective of this study was to identify the relationship between the road safety management plan and the quality of service provided by transport drivers in Huacho, Peru. The research was conducted using a quantitative approach, was correlational in nature according to its purpose, and employed a non-experimental design. The population consisted of 258 drivers belonging to different transportation lines and committees, from which a representative sample of 119 drivers was selected using a simple random probability sampling method. A questionnaire was used as the data collection instrument for both variables, which was validated through expert judgment. Regarding reliability, Cronbach's alpha coefficient was applied, yielding a result of 0.82 for the first variable and 0.81 for the second. Regarding inferential statistics, Spearman's Rho was applied, which obtained a correlation coefficient of 0.769, being positive and considerable between the variables under study, the significance was 0.000, reaching the conclusion that there is a positive relationship between the road safety management plan and the quality of service of Huacho - Peru transport drivers. In addition, a positive and considerable correlation was obtained between the variables under study.

*Key words: Road safety, customer service and public transport*

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad uno de los grandes problemas que tiene los diversos países en el mundo son los niveles de congestión vehicular en las zonas urbanas, en particular en las zonas de mayor índice poblacional, no siendo ajeno a la realidad de Perú, más precisamente en la ciudad de Huacho que en los últimos años ha mostrado el aumento de tráfico, la falta de mantenimiento vial, la necesidad de señalización de tránsito, el mantenimiento a los semáforos, la falta de incrementación de capacitaciones a los conductores de tránsito y a los inspectores, incremento del comercio informal en las vial, principalmente alrededor de las vías como la Avenida Mariscal Castilla, la Av. 28 Julio, Av. Francisco Vida y la unión a la Av. Echenique. Por lo que, sin duda, urge la imperiosa necesidad de tomar acciones inmediatas en beneficio de la población que circula asiduamente por diversas razones como laborales, profesionales y personas. En tal sentido es inevitable el uso de vehículo para desplazarse a varios destinos tales como los de transporte público y privado, de modo que cada persona pueda utilizar los transportes para desplazarse por cualquier lugar o espacio y disfrutar de la vida cotidiana.

Consecuentemente a ello, el objetivo fundamental de la presente es determinar la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho

## CAPÍTULO I

### Planteamiento del problema

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática:

La gestión de seguridad vial abarca un conjunto de políticas, normas, prácticas y comportamientos que buscan reducir los riesgos y prevenir accidentes en las vías públicas. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018), representa uno de los pilares de una movilidad sostenible, ya que el transporte público es responsable de una alta tasa de accidentes de tráfico, particularmente en países en desarrollo, como el Perú. La seguridad vial no solo depende de la infraestructura, sino también de la conducta de los conductores, quienes deben estar capacitados y sensibilizados respecto a las normas de tránsito.

Con relación a la calidad del servicio, esta es entendida como el nivel de confort y confianzas a la vez que los pasajeros tienen respecto a aspectos como la puntualidad, la comodidad, la atención y, sobre todo, la seguridad durante el viaje. La calidad del servicio es clave para estimular constantemente su uso y mejorar la percepción de los usuarios. Según estudios previos, una deficiente gestión de la seguridad vial presenta un efecto directo en la percepción de la segunda variable de estudio, ya que todo pasajero valora, entre otras cosas, la seguridad proporcionada por los conductores (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

A nivel latinoamericano, diversas ciudades y regiones enfrentan situaciones similares en cuanto a la temática sobre la cual gira la presente investigación. En

Colombia, un estudio de Martínez y Pérez (2017) encontró que la falta de formación y la escasa regulación sobre las conductas de los conductores contribuyen a altos índices de accidentes y bajas calificaciones sobre la calidad del servicio. De manera similar, en Argentina, Gutiérrez (2019) demostró que el comportamiento irresponsable de los conductores y la ausencia de políticas de seguridad vial son factores determinantes en la baja calidad del servicio ofrecido a los usuarios de transporte público. En ambos estados, por citar de ejemplo a Perú, la ausencia de un control y regulación respecto al servicio de transporte urbano afecta directamente la experiencia del pasajero, generando inseguridad y desconfianza.

En Huacho, como una ciudad en crecimiento de la costa central peruana, enfrenta problemáticas similares a las observadas en otras ciudades latinoamericanas, donde la administración de la seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de en el tránsito recurrente están en una situación crítica. Las condiciones de las vías en ciertas zonas de Huacho, junto con la carencia de un mecanismo de traslado sin contratiempo alguno, constituyen un obstáculo significativo para el desarrollo del rubro de transporte que permanentemente constituye uno de los problemas más agudos de la sociedad.

La falta de capacitación en seguridad vial entre los conductores de transporte público representa sin duda alguna una de las razones primarias que inciden desfavorablemente tanto la seguridad de los pasajeros como la calidad del servicio. En Huacho, muchos conductores no cuentan con formación adecuada en normas de tránsito, lo que provoca un comportamiento errático y peligroso, generando una percepción de inseguridad entre los usuarios. Esta deficiencia impacta de manera

directa en la satisfacción del usuario, pues factores como la puntualidad, el confort y, especialmente, la seguridad, son los aspectos más valorados por los pasajeros. Así, los usuarios de Huacho tienden a calificar negativamente el servicio de transporte debido a la inseguridad que perciben en el manejo de los conductores y la inadecuada infraestructura vial.

Según un informe realizado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019), la falta de políticas claras de seguridad vial y el escaso control sobre los conductores son algunas de las dificultades más notorias y evidenciable en el marco del transporte público en ciudades intermedias como Huacho. Este contexto genera una sensación de insatisfacción entre los usuarios, quienes temen por su seguridad durante el trayecto y perciben una falta de profesionalismo por parte de los conductores.

El problema central sobre la cual se desarrolla la presente, se basa en la asociación existente entre la administración de seguridad vial y la calidad del servicio ofrecido por los conductores del transporte público en Huacho. En particular, se busca entender cómo las deficiencias en la formación de señores responsables de la conducción de los vehículos, el incumplimiento a los reglamentos inherentes a los menesteres de tránsito y la falta de políticas de seguridad vial impactan negativamente en la imagen que los beneficiarios se generan al respecto.

El fin supremo de la presente, por lo tanto es localizar la vinculación de las 2 variables de estudio hechas mención líneas arriba dirigida hacia los conductores del transporte público en Huacho. A través de un análisis profundo de la formación y las prácticas de los conductores, la infraestructura vial y las políticas de seguridad

en la ciudad, se busca identificar los factores que afectan tanto la seguridad vial como la calidad del servicio, con la consigna de sugerir alternativas de solución para el futuro.

## **1.2. Formulación del problema:**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho?

### **1.2.2. Problemas específicos:**

PE1: ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento operativo y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho?

PE2: ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de plan de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho?

PE3: ¿Cuál es la relación entre la incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho

### 1.3.2. Objetivos específicos:

OE1: Identificar la relación entre el mantenimiento operativo y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho

OE1: Identificar la relación entre el cumplimiento de plan de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho

OE2: Identificarla relación entre incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho.

### 1.4. Justificación de la investigación

**Justificación Teórica:** Esta investigación cuenta con valor teórico, dado que consigna un ingente número de fundamentos de naturaleza conceptual diseminadas en las variables de estudio, conjuntamente con las dimensiones e indicadores correspondientes.

**Justificación Práctica:** Se justifica porque los hallazgos más representativos coadyuvarán a sufragar las dificultades de transitabilidad de los peatones de las avenidas Mariscal Castilla, la Av. 28 Julio, Av. Francisco Vida y la Unión a la Av. Echenique, Av. Mercedes Indacochea adscritas al distrito de Huacho, provincia de Huaura

**Justificación Metodológica:** tiene justificación metodológica porque se trabajó con el proceso que establece la investigación científica que garantice el alcance los propósitos fijados del estudio y apoyándose en la elaboración de los cuestionarios.

## **1.5. Delimitaciones del estudio**

### **Delimitación espacial:**

Para el abordaje de la presente, tuvo realización en el distrito de Huacho, específicamente a las avenidas Mariscal Castilla, la Av. 28 Julio, Av. Francisco Vida, la Unión a la Av. Echenique y Av. Mercedes Indacochea.

### **Delimitación temporal:**

La investigación abarcó desde mayo 2023 a agosto del año 2024.

### **Delimitación social:**

Conductores que circulan en las calles y avenidas señaladas en la delimitación espacial.

### **Viabilidad del estudio:**

La elaboración del este trabajo a nivel de tesis de posgrado, es viable y factible toda vez que se cuenta con los recursos económicos y financieros necesarios que nos permitan cumplir con el trabajo, así mismo se dispone del acceso a la información directa a la gerencia de Transporte de la provincia de Huaura y el trabajo de recolección de datos, de tal manera que se contará con la información y documentación necesaria para cumplir con el trabajo de campo y podamos llegar a las conclusiones y recomendaciones necesarias y pertinentes.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes del Estudio:**

##### **1.5.1. Antecedentes Internacionales:**

En primer lugar, se localizó a un trabajo, que se relaciona con el presente estudio es la de Maryorov et al. (2023), el cual examina los más importantes enfoques de aplicación de la Estrategia de seguridad vial de la Unión Europea para 2021-2030. Se analizan los objetivos y los indicadores, el cual sirvió como sustento para la estrategia europea, además; para garantizar la seguridad vial, el sistema seguro se basa en las ideas de Visión Zero y Seguridad Sustentable, y presentó como fin supremo el incidir en las más relevantes variables de los mecanismos de tráfico (que incluyen a las unidades móviles, conductores, pasajeros y peatones). Análisis de las estrategias SV de la Unión Europea y Rusia para los años 2018 al 2024 demostró la equivalencia de los principales entornos de aplicación, sin embargo dicho documento se caracteriza por poseer sistematización y validez científica en mayor cuantía acerca de las medidas que se están abordando, por el contrario, la estrategia SV usada en Rusia de manera tradicional percibe la infracción de las Normas de tránsito cometidas por los choferes de automóviles como el origen primordial de los accidentes de tránsito.

Asimismo, Arroba y Cervantes (2023), realizaron un estudio cuyo objetivo fue exponer la mejora continua del servicio de transporte público mediante el

sistema de gestión de calidad, en términos metodológicos, se utilizó un enfoque cuantitativo y el instrumento se validó catalogando las preguntas de las encuestas tanto para usuarios como para conductores, además, es importante destacar que la población incluyó 42 conductores y 248 usuarios. Además, se utilizaron escalas dicotómicas y de Likert para evaluar la satisfacción de aquellos usuarios y el conocimiento de los conductores sobre la calidad del servicio otorgado. Los resultados muestran que los conductores deben recibir mayor capacitación y se debe mejorar la calidad del servicio. Los usuarios también opinan que debe mejorar la limpieza general del bus la conducción y el comportamiento de los choferes.

Por su parte, Cardona et al. (2022), en su investigación propone un plan estratégico en términos de seguridad vial, utilizando un enfoque mixto de investigación con datos cualitativos y cuantitativos, cuyo objetivo fue presentar una propuesta del dicho plan para una empresa de transportes con el fin de mitigar los accidentes de tránsito. Según los resultados, la compañía se desempeña acorde con la normativa colombiana vigente en un 37,5% y posee aspectos que deben mejorarse, como la gestión de la documentación que llevan para sus procesos, como la ejecución del plan estratégico y su regulación para la gestión del riesgo en la seguridad vial. Finalmente, se desarrolla un plan estratégico para los riesgos a los que están expuestos los choferes mediante la implementación de procesos y medidas que otorguen a los conductores realizar sus actividades de manera segura.

Del mismo modo, en el estudio desarrollado por Poma (2020), en su investigación propone un plan estratégico en términos de seguridad vial, utilizando un enfoque mixto de investigación con datos cualitativos y cuantitativos, cuyo objetivo fue presentar una propuesta del dicho plan para una empresa de transportes con el fin de mitigar los accidentes de tránsito. Según los resultados, la compañía se desempeña acorde con la normativa colombiana vigente en un 37,5% y posee aspectos que deben mejorarse, como la gestión de la documentación que llevan para sus procesos, como la ejecución del plan estratégico y su regulación para la gestión del riesgo en la seguridad vial. Finalmente, se desarrolla un plan estratégico para los riesgos a los que están expuestos los choferes mediante la implementación de procesos y medidas que otorguen a los conductores realizar sus actividades de manera segura.

Finalmente, el estudio elaborado por Valenzo, et al., (2019), tuvo como finalidad analizar la calidad del servicio brindado en los medios de transporte público de Morelia, ciudad ubicada en México, en cuanto a la metodología utilizada, el modelo SERVQUAL se adaptó para evaluar las valoraciones y expectativas de los usuarios sobre el servicio mediante una puntuación del 1 al 5, esta consta de 25 ítems y tiene 5 variables: capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, confiabilidad y empatía. La población de estudio consistió en usuarios del servicio que tenían más de quince años. Los usuarios fueron interrogados antes de usar el servicio para medir sus expectativas y sus percepciones. 784 personas participaron en la muestra de 392 casos.

Finalmente, se descubrió que las personas tienen expectativas muy altas, con 4 o más.

### **1.5.2. Antecedentes Nacionales:**

Ahora bien, en cuanto a estudios de ámbito nacional relacionadas al presente estudio, se puede mencionar a Valverde (2022), quien en su artículo aborda la valoración y el análisis de la gestión de la infraestructura de los servicios de autobuses metropolitanos y rutas de uso de la zona norte de Lima. De acuerdo a su metodología, se empleó un enfoque cuantitativo y niveles descriptivos relacionados, realizándose dos encuestas a 248 usuarios del transporte, uno para cada variable. Para los resultados se manejó la prueba estadística Rho de Spearman y se corroboró una alta correlación entre las dos variables, lo que indica que el manejo de la infraestructura vial está relacionada con la valoración del servicio que brinda el área metropolitana, indicando un efecto positivo, se determinó que la relación directa entre ellos es 0,732 y el nivel de significancia es 0,00, finiquitando que hay una relación directa y esencial entre estas dos variables, lo que también significa que cualquier empresa que proporcione servicios o bienes debe cumplir con ciertos estándares de calidad de manera que se logre alcanzar las expectativas de los clientes.

También, Calderón (2020), en su investigación se centró en la mejora de los sistemas de traslado del personal para optimizar la calidad del servicio. El método fue cuantitativo, empleando diseño de predicción no experimental, fueron un total de 380 colaboradores y se seleccionó una muestra de 187 partícipes. Como técnica se empleó una encuesta compuesta por 18 ítems.

Entre los resultados, se obtuvo que el 73% consideró la calidad como alta y los factores que influyeron fueron: la comodidad del asiento en un 66%, cinturones de seguridad en buen estado en 59%, limpieza un 72%, hora de llegada en un 77%, factor velocidad en un 87%, se cumplen los horarios en un 82% y hay personal disponible para ayudar 68%. Por lo tanto, se concluyó que con las mejoras propuestas se podría reducir el ausentismo de 11.400 horas mensuales a al menos 5.700 horas con un nivel aceptable de 950 horas, lo que significa un ahorro máximo de S/5,5746.00 y un ahorro mínimo de S/2,7873.00.

De igual manera, Gaytan (2019), en su indagación buscó determinar la calidad de los servicios de autobuses urbanos a partir de la percepción de los usuarios, para recopilar datos sobre los puntos de vista de los usuarios, realizaron una encuesta por medio de la cual, se solicitó los pasajeros que calificaran varias propiedades de calidad de los servicios de autobuses urbanos en función de su percepción más baja del servicio, además, los datos se analizaron utilizando una mezcla de métodos estadísticos, incluido el análisis descriptivo, asimismo, de este análisis se derivaron cinco dimensiones: capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad, confiabilidad y empatía, que covariaron con su valor percibido. Utilizando métodos estadísticos, se empleó una escala del 1 al 5 para determinar el nivel del servicio de autobuses, se descubrió que la capacidad de respuesta, la comodidad y la seguridad son las tres cosas que más valoran los usuarios, finalmente, a partir de los resultados de dicha

investigación, se dan sugerencias para perfeccionar la calidad de la conducción de autobuses.

Al igual que el estudio de Delgado y Bellota (2018), su principal objetivo fue establecer el grado de calidad de los servicios de transporte de uso público en una localidad, además, se utilizó un diseño descriptivo, transversal y no experimental, asimismo, fueron creadas dos muestras: proveedores: 41 compañías de transporte a nivel urbano y solicitantes: 384 pasajeros de distintas compañías de transporte, que utilizaron herramientas para comprender percepciones y opiniones sobre la calidad del servicio. Los resultados muestran que el 76,1% de la muestra cree que la calidad de los servicios de traslado es media, destacando los siguientes comportamientos negativos: Capacidad vehicular saturada que no respeta la peligrosidad del vehículo (ruidos o música molestos; El estado físico de los autobuses, de los cuales el 40% no están estandarizados.

En esa línea, Flores (2018), en su estudio buscó establecer la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una compañía de transporte, empleando una metodología no experimental de corte transversal, de diseño descriptivo correlacional, por otro lado, la población del estudio estuvo compuesta por 384 usuarios y como muestra 108 de estos, asimismo, la encuesta fue la técnica que se aplicó para el acopio de datos, asimismo, se obtuvo como resultado, un valor de Rho de Spearman de 0.785, demostrando que efectivamente hay una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la compañía de transporte.

## 1.6. Bases Teóricas:

### **Plan de gestión de seguridad vial**

Consiste en un grupo de acciones inclinadas a prevenir, controlar y disminuir el peligro de mortalidad o morbilidad de los individuos durante sus trayectos en los distintos medios de transporte, además, este es un enfoque pluridisciplinario que engloba distintos componentes que permiten evitar los incidentes de tránsito en la vía, a partir del diseño de la ruta y equipamiento vial, sostenimiento de las infraestructuras viales, ordenamiento del tráfico, diseño de automóviles y los componentes de defensa activa y pasiva. La evaluación vehicular, la capacitación hacia los conductores y las normativas para conductores, la educación e información brindada a los peatones, la inspección policial y las multas, el mandato institucional hasta la atención a las víctimas (MTC, 2016).

- **Mantenimiento operativo**

- **Cartel de señalizaciones**

La finalidad de las señales de tránsito es establecer normas, alertar sobre posibles peligros o brindar información relacionada con rutas, direcciones, destinos y sitios de interés, además, estas señales son especialmente importantes en zonas con regulaciones específicas, ya sean permanentes o temporales, así como en áreas donde los riesgos no son fácilmente perceptibles, finalmente, su instalación debe basarse en un análisis técnico previo y limitarse únicamente a los lugares donde realmente se justifique su presencia. (MTC, 2016).

- **Mantenimiento de semáforos**

Un mantenimiento apropiado de los semáforos es primordial para aseverar su adecuado ejercicio y extender su vida útil, así, su autoridad y el respeto que generan dependen exclusivamente de la claridad y precisión de sus señales, cuando estas son confusas o inexactas, los semáforos pierden el poder de incidir en la conducta de los pilotos automovilísticos, por ello, al momento de adquirir estos equipos, es importante considerar los costos de mantenimiento, ya que un precio de compra bajo puede resultar poco rentable si los gastos de conservación a largo plazo son elevados. (MTC, 2016).

- Rehabilitación de las vías

De acuerdo con el MTC (2018), un proyecto de rehabilitación se refiere a las intervenciones destinadas a mejorar el nivel de una vía, lo cual puede incluir la modificación de su geometría y/o la adecuación de elementos como puentes, túneles, sistemas de drenaje, muros y señalización. El propósito de estas mejoras es corregir deficiencias y rediseñar el tramo vial con el fin de brindar mayor comodidad y seguridad a los usuarios.

- Cumplimiento de plan de seguridad vial

- Fiscalizadores de tránsito

Dentro de sus funciones más relevantes se encuentran las siguientes:

Supervisar que la señalización sea adecuada y que las condiciones técnicas del mantenimiento vial se mantengan en los tramos con alta incidencia de accidentes de tránsito, así como elaborar informes relacionados con la evaluación de las vías cuando ocurren siniestros.

Controlar que se cumplan las normativas sobre el posicionamiento de informes publicitarios en las rutas y verificar el respeto de los límites de velocidad señalados en el Reglamento Nacional de Tránsito, utilizando para ello el Sistema de Control y Monitoreo de Flotas, también se debe gestionar la emisión de papeletas derivadas del uso de cinemómetros y establecer tramos con límites de velocidad diferenciados (SUTRAN, 2023).

- Conocimiento de las normas de tránsito

Según Ortega (2016), las normas de tránsito son disposiciones legales creadas con la finalidad de resguardar la vida y la integridad de los ciudadanos, estas reglas están dirigidas tanto a peatones como a conductores, con el fin de que cada uno sepa cómo actuar para prevenir accidentes que puedan causar daños personales o materiales. Parte de estas normas se manifiestan mediante señales de tránsito, que son símbolos visuales ubicados en la vía pública con significados específicos, además, es fundamental que tanto peatones como conductores las conozcan y respeten, las señales se agrupan de acuerdo con su función y se identifican por colores y formas estandarizadas a nivel internacional, lo que permite su comprensión universal.

- Cumplimiento a las normas de tránsito

Todo miembro de la sociedad tiene la responsabilidad no solo de conocer las normas de tránsito, sino también de cumplirlas, ya que esto contribuye al respeto tanto de los propios derechos como de los de los demás, fortaleciendo así la seguridad vial, además, es fundamental que como ciudadanos actuemos con cortesía y respeto en la vía pública al aplicar dichas normas, lo que favorece una convivencia armoniosa y reduce la probabilidad de accidentes (Ortega, 2016).

- Incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial

- Difusión vía propaganda radial

Para Herrera (2011) la principal virtud que tiene la radio es que puede llegar a los lugares más alejados de un territorio, ya que en la mayoría de veces las señales televisivas no son las más beneficiosas dependiendo del lugar donde se encuentre el receptor, a diferencia de la radio que es completamente accesible. La radio es el medio de comunicación que mayor cobertura tiene llegando al 61% de la población, seguido del 34% en la televisión y 21% en la prensa, lo que hace de la radio como el medio más difundido. Es por eso que el mejor medio para transmitir un mensaje educacional, como en este caso con la seguridad vial, prevención, vías y medios de transporte, es la radio.

- Programación de charlas a los conductores

Cada cierto tiempo el MTC realiza capacitaciones con el propósito de incrementar las buenas prácticas en mejora de la seguridad vial. Durante las jornadas, los participantes reciben información sobre normas actualizadas, técnicas de conducción segura, señales de tránsito, prevención de accidentes y otros aspectos fundamentales para el amparo de la vida y el resguardo de la integridad física en las vías terrestres. Las capacitaciones en seguridad vial constituyen una herramienta fundamental para reducir las tasas de accidentes de tránsito y preservar la vida de los peruanos (MTC, 2023).

- Anuncios vías carteles de publicidad

La Organización Panamericana de la Salud, (2018) menciona que los mensajes focalizados de una campaña de publicidad conllevan a la reflexión ciudadana frente

a lo que piensan, sienten y hacen. La combinación del mensaje, los elementos visuales como imágenes y gráficos, junto con el estilo y tono general de la campaña, resulta clave para una comunicación efectiva. Estas herramientas están enfocadas principalmente en la creación de materiales destinados a su divulgación a través de diversos medios. Entre ellos se encuentran los carteles, la publicidad exterior, los anuncios en por medio de la televisión, periódicos, revistas y la radio, los cuales forman parte de los llamados medios de comunicación masiva. Estos canales han demostrado ser efectivos para generar conciencia, mejorar el nivel de conocimiento y motivar tanto a conductores como a peatones a tomar acciones que reduzcan significativamente el riesgo de accidentes de tránsito.

### **Calidad de servicio de los conductores de transporte**

De acuerdo a Gamble y Dávalos definen a calidad de servicio como la opinión del usuario sobre la perfección o supremacía del servicio. Éste, se origina de diferenciar las perspectivas de los usuarios, dicho en otras palabras, lo que consideran que debe brindar una compañía de servicios, desde la perspectiva de resultados otorgados con el servicio.

Asimismo, la calidad del servicio se basa en las peculiaridades de un servicio que se brinda a un usuario cuando cumple con las expectativas y sobre todo porque tiene muy los resultados que el usuario espera. En síntesis, la calidad del servicio la determina el usuario, por lo que los conductores de las compañías transportadoras se encargan de la relación directo con los usuarios (Ramírez, et al., 2018).

- Generación de valor
- Satisfacción del usuario

Una de las mayores inquietudes en el proceso de gestión empresarial es determinar en qué grado los usuarios satisfacen sus necesidades antes de que estos accedan al producto o servicio, no obstante, evaluar este aspecto no resulta sencillo, para ello, es fundamental aplicar modelos cualitativos que permitan comprender el valor que el cliente percibe, mediante el uso de metodologías orientadas a recolectar información externa directamente del usuario, la cual puede ser utilizada para mejorar y orientar futuras proyecciones en la prestación del servicio. (Valdez, 2018).

- Sentido de pertenencia hacia la jurisdicción

Es el sentimiento que percibe el ciudadano para identificarse y vincularse con la población que los rodea, esto provoca en la persona cierta responsabilidad con la cimentación de valores y experiencias vividas que la hagan formar parte del grupo al que siente que pertenece. En paralelo, este sentimiento generará que se emanen modos de conducta de acuerdo al sentido de pertenencia en la jurisdicción; de ello también dependerá la perspectiva de los usuarios frente al sistema de transporte de uso público a seleccionar (Brea, 2014).

- Imagen de la comuna distrital

El concepto de imagen es un término con múltiples significados y se caracteriza por tener una naturaleza de análisis multidimensional (Ramos et al., 2021), en su definición intervienen diversos elementos que deben ser considerados para entender el grado de influencia que ejercen en su construcción, limitar su análisis únicamente a la percepción de los públicos de interés, aunque es un aspecto muy relevante, implica observar el fenómeno desde una sola perspectiva, dejando de lado otros factores que también influyen en su conformación.

En cuanto a la imagen de una comuna distrital, Ramos y Valle (2020), señalan que, en los contextos cultural, regional y local, la población va construyendo de manera gradual una imagen corporativa que influye y motiva tanto el comportamiento de consumo como los hábitos y costumbres, tanto a nivel grupal como individual.

- Resultados del servicio
  - Impacto de los servicios

El servicio de transporte público (conformado por microbuses y taxis) es una de las fuentes más importantes en la producción de empleo e ingresos económicos, por lo que muchos ciudadanos optan por incursionar en esta actividad. El uso del transporte público depende de las necesidades del usuario; entre los factores que influyen en esta elección están la disponibilidad de tiempo, la cobertura del servicio de ruta, la capacidad económica, entre otros, con el propósito de satisfacer la necesidad de trasladarse de un lugar a otro (Oblitas, 2019).

En el Perú, el sistema de transporte público se caracteriza por ser informal, inseguro y contaminante. Uno de los principales problemas es el congestionamiento vehicular, que perjudica la calidad de vida de los ciudadanos. Esta problemática surge tanto por el modelo actual del sistema de transporte público como por una deficiente gestión, lo que arriesga la vida y pone en juego la salud de las personas. En Lima, no existe un sistema de transporte ordenado, lo que genera caos y desigualdad social, situación que solo podrá superarse mediante una reforma integral que beneficie a toda la comunidad y permita avanzar hacia una ciudad sostenible, segura y equitativa para todos (Giese, 2022).

- Optimización de tiempos o rapidez del Servicio:

Se refiere al tiempo requerido para recorrer una distancia determinada, considerando los límites de velocidad y las indicaciones de tránsito (Zamora, 2020).

- Optimización de movimientos:

El uso apropiado de las señales de tránsito en cada vía es fundamental para la seguridad durante el viaje, lo cual está relacionado con el mantenimiento del vehículo, que ayuda a eliminar fallas y reducir errores en la conducción y funcionamiento del transporte durante el trayecto (Zamora, 2020).

• Confianza

Es la creencia más común sobre las expectativas de los demás y un hecho básico de la vida social. De hecho, la naturaleza del mundo es evidente en la biósfera humana y, en dicho nivel al ser el más básico, la confianza es una característica natural y una parte completa de los límites de nuestra vida diaria (Luhman, 1996)

- Afabilidad:

El trato de los conductores con los clientes debe ser cordial y amable. Los saludos con una sonrisa, interesarse por lo que necesita y hacer sentir que no le vendes si no que puede contar contigo.

Para Buelow y Cayton (2020) la afabilidad es una cualidad de la personalidad que se manifiesta a través de la amabilidad, simpatía, altruismo, sensibilidad y confianza hacia los demás y su entorno, debido a estas características, una persona afable puede estar más inclinada a tomar decisiones arriesgadas sin necesariamente evaluar detenidamente las posibles consecuencias o impactos que dichas decisiones puedan ocasionar.

- Confort y seguridad:

Factores que hacen referencia al lugar donde se realiza el servicio. La comodidad y seguridad que siente el usuario al emplear el medio de transporte. Si el espacio es suficiente, el mobiliario es cómodo y sobre todo se siente seguro al ocuparlo. Martins et al. (2022) definen el confort como una vivencia inmediata del ser humano, la cual se ve fortalecida por la satisfacción de necesidades como el alivio, la tranquilidad y la trascendencia, estas necesidades se abordan dentro de cuatro dimensiones: física, psicoespiritual, sociocultural y ambiental, y superan ampliamente la simple “ausencia de dolor o molestias físicas”.

- Limpieza:

Está relacionado con lo anterior y hace referencia a la limpieza de los ambientes del transporte y al aseo de los conductores. Según Hernández et al. (2024), la limpieza implica eliminar todo material extraño, como polvo, tierra o residuos orgánicos, presente en superficies, ya sean inertes o vivas, y cuyo proceso también permite remover microorganismos que se encuentran en la superficie.

- Seguridad y mantenimiento:

Este tipo de servicios cuenta con asistencia en la instalación o soporte técnico (Instituto europeo de logística y transporte 2019). Al hablar de seguridad en el mantenimiento, Castillo et al. (2019) indican que la seguridad durante el mantenimiento puede entenderse desde dos enfoques, primero, el mantenimiento debe realizarse en condiciones seguras para reducir el riesgo de accidentes, lo cual implica que el personal cuente con los equipos de protección adecuados, segundo, debe ejecutarse siguiendo procedimientos correctos para garantizar su efectividad.

### **1.7. Bases filosóficas:**

- Plan de gestión de seguridad vial

En mérito a Giraldo (2022) plantea que la planificación en seguridad vial debe estar formalizada en un escrito que contemple operaciones, mecanismos, estrategias y medidas dirigidas a los organismos públicos y privados de las ciudades. Por otro lado, se dice que están enfocadas a conseguir la seguridad vial como un derecho humano fundamental, reduciendo los accidentes de tránsito y reducir los efectos que pueden generar los accidentes viales (Seguridad Vial, 2014).

- Impacto en la calidad de servicio de los conductores de transporte hacia los conductores:

Se entiende como un grupo de acciones estratégicas orientadas a mejorar la atención al cliente, fortaleciendo el lazo entre usuarios y conductores, esto ayuda a crear un ambiente favorable, positivo y funcional, que garantice la satisfacción del usuario, es un objetivo clave para cualquier organización, que busca ir más allá de cumplir con las necesidades del cliente, superando sus expectativas (Deb, et. al., 2019, como se citó en Naranjo, 2023).

## 1.8. Definición de términos básicos:

En el presente estudio se emplearon los siguientes términos:

- **Seguridad vial**

Es un enfoque integral que coordina políticas, normas, estrategias y procedimientos orientados a salvaguardar las vidas de los pasajeros, respetando sus derechos fundamentales (MTC, 2017).

- **Servicio al cliente**

Se refiere a la relación en la que tanto el cliente como la entidad ven satisfechas sus expectativas. Esta relación se fortalece a través del contacto continuo y la retroalimentación en cada etapa del servicio, buscando mejorar la experiencia del usuario (Dauda, 2016).

- **Transporte público**

Es un sistema esencial de movilidad que atiende de manera eficaz las necesidades de traslado de ciudadanos, incluyendo diferentes medios de transporte (Valença de Souza, et al., 2018).

- **Calidad de servicio**

Grupo de estrategias y acciones destinadas a elevar el nivel de atención y satisfacción del cliente y que no se necesariamente se presenta exclusivamente en las empresas del sector servicios, sino también en las del rubro comercial, industrial e inclusive y con propia connotación en el segmento de la gestión pública o estatal (Murillo, 2021).

- **Estado:**

Es la forma de organización de todo país, responsable de la conducción general de toda la jurisdicción al amparo de sus recursos, herramientas, instituciones y personas que la integren (Atocha, 2017)

### **1.9. Hipótesis de investigación:**

#### **1.9.1. Hipótesis general:**

El plan de gestión de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú

#### **1.9.2. Hipótesis específicas:**

HE1: El mantenimiento operativo se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú.

HE2: El cumplimiento de plan de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú.

HE3: La incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú.

### 1.10. Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Plan de Gestión de Seguridad Vial</b>	Se trata de un grupo de medidas enfocadas a advertir, controlar y reducir los riesgos de muerte o lesiones que pueden afectar a las personas mientras se trasladan en distintos medios de transporte. Este enfoque integra diversas disciplinas y abarca acciones que inciden en los factores que ayudan a evitar accidentes de tránsito, tales como el diseño y equipamiento de las vías, el mantenimiento de las infraestructuras viales, la regulación del tránsito, el diseño de los vehículos y los sistemas de seguridad activa y pasiva. (Ministerio de Transporte, 2016)	Mantenimiento operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartel de señalizaciones</li> <li>- Mantenimiento de semáforos</li> <li>- Rehabilitación de las vías</li> </ul>
		Cumplimiento de plan de seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- capacitaciones a los fiscalizadores de tránsito</li> <li>- Conocimiento de las normas de tránsito</li> <li>- Cumplimiento a las normas de tránsito</li> </ul>
		Incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión vía propaganda radial</li> <li>- Programación de charlas a los conductores</li> <li>- Anuncios vías carteles de publicidad</li> </ul>
<b>Calidad del Servicio de los conductores</b>	Hace referencia a la perspectiva del usuario acerca del nivel de excelencia del servicio que recibe. Esta valoración se construye al comparar lo que el usuario espera que una empresa de servicios le ofrezca con la experiencia real que obtiene, evaluando así el cumplimiento o superación de sus expectativas. (Naranjo, 2023)	Generación de valor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del usuario</li> <li>- Sentido de pertenencia hacia la jurisdicción</li> <li>- Imagen de la comuna distrital</li> </ul>
		Resultados del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto de los servicios</li> <li>- Optimización de tiempos</li> <li>- Optimización de movimientos</li> </ul>
		Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad</li> <li>- Garantía</li> <li>- Confort y/o comodidad</li> </ul>

## CAPÍTULO III

### Metodología

#### 3.1 Diseño metodológico:

##### Enfoque de la investigación:

El enfoque es cuantitativo, puesto que la información que se acopie será cuantificada a través de instrumentos estadísticos (Hernández, et al., 2014).

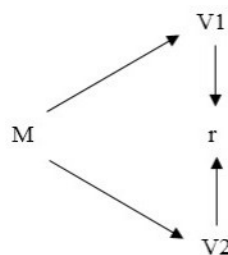
##### Nivel de la investigación:

El nivel de investigación es correlacional, dado que busca determinar la relación existente entre las variables, utilizando herramientas estadísticas adecuadas, como el análisis de regresión, para identificar y medir dicha conexión (Hernández, et al., 2014).

##### Diseño de investigación:

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal, puesto que la investigación considerará solamente a la observación del fenómeno sin producir ninguna alteración ni modificación alguna.

Obsérvese la siguiente figura:



Donde:

M = Muestra.

V<sub>1</sub> = Plan de Gestión de Seguridad Vial

V<sub>2</sub> = Calidad del Servicio

r = Relación de las variables de estudio

**Tipo de investigación:**

El tipo de investigación, según el propósito que busca, es de carácter básico, ya que busca aplicar directamente los conocimientos adquiridos en el entorno real. Al mismo tiempo, estos saberes se enriquecen con otros nuevos, como resultado de la implementación y consolidación de una práctica orientada a la investigación. (Hernández, et al., 2014).

**1.11. Población y muestra:****1.11.1. Población:**

Respecto a la población se comprenderá por varios sujetos o variables que en cierta forma o medida participan del objeto de estudio que a su vez es materia de análisis o investigación. Tiene una serie de características como por ejemplo de ser observada, luego establecerle una unidad de medida para finalmente determinar su cuantía. (Toledo, 2016)

Conformada por los 258 conductores que circulan en las principales avenidas del distrito de Huacho y en las diferentes líneas, comités y/o rutas.

**1.11.2. Muestra:**

Referente a la muestra, es aquella que representará un fragmento del espacio poblacional. Por consiguiente, es entendida como una fracción del universo y/o población. En tal sentido, para poder determinarla es necesario en primera instancia definir las propiedades de dicha población. (López, 2004)

Específicamente estuvo conformada por 119 conductores, en atención al muestreo aleatorio simple efectuado, para poblaciones finitas. Concretamente se trabajó con un nivel de confianza del 95%, una proporción de éxito del 50%, de fracaso del 50% y margen de error máximo del 6.6%

### **1.12. Técnicas de recolección de datos:**

En cuanto a la técnica empleada, fue la encuesta, según Bernal (2010), esta es de naturaleza cuantitativa y que implica una serie de preguntas dirigidas a la muestra seleccionada, permitiendo obtener resultados relevantes que contribuirán de manera significativa a las conclusiones y sugerencias del estudio.

Respecto al instrumento, se eligió el cuestionario. De acuerdo con Sáenz, K. et al. (2012), este se compone de un conjunto de preguntas vinculadas directamente con los fines y objetivos planteados, y permite recoger las percepciones de los participantes de la muestra.

Para evaluar la variable "Plan de Gestión de Seguridad Vial" y responder a los objetivos propuestos, se aplicará un cuestionario compuesto por 18 ítems distribuidos en 3 dimensiones: mantenimiento operativo, cumplimiento del Plan de Seguridad Vial e inclusión de una nueva propuesta de Plan de Gestión con sus respectivos indicadores. Se utilizará una escala de Likert con las opciones: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

De igual manera, para la variable "Calidad del servicio", se empleará un cuestionario también conformado por 18 ítems, organizados en tres dimensiones: generación de valor, resultados del servicio y confianza, cada una con sus respectivos indicadores. Se mantendrá la misma escala de Likert.

De acuerdo a la validez del instrumento, se recurrirá a la revisión por parte de tres expertos en las temáticas abordadas. Para ello, se compartirá la matriz de consistencia, lo que permitirá brindar una visión integral que fortalezca el juicio experto. Respecto al grado de confiabilidad, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la firmeza del cuestionario.

**1.13. Técnicas a emplear para procesar la información:**

En este apartado, es preciso esbozar los pasos, si cabe en la expresión del procedimiento a incurrir, iniciando con la preparación del instrumento; asimismo gestionar la disposición de la muestra para ser atendidos, en este caso los señores conductores de la zona de incidencia del proyecto (Distrito de Huacho) para la ejecución de la encuesta, de forma física o presencial; a su vez, se continuará con la tabulación y procesamiento mediante la utilización del SPSS v.26 y Microsoft Excel; con la finalidad de producir los resultados correspondientes.

## CAPÍTULO IV

### Resultados

#### 4.1. Análisis descriptivos:

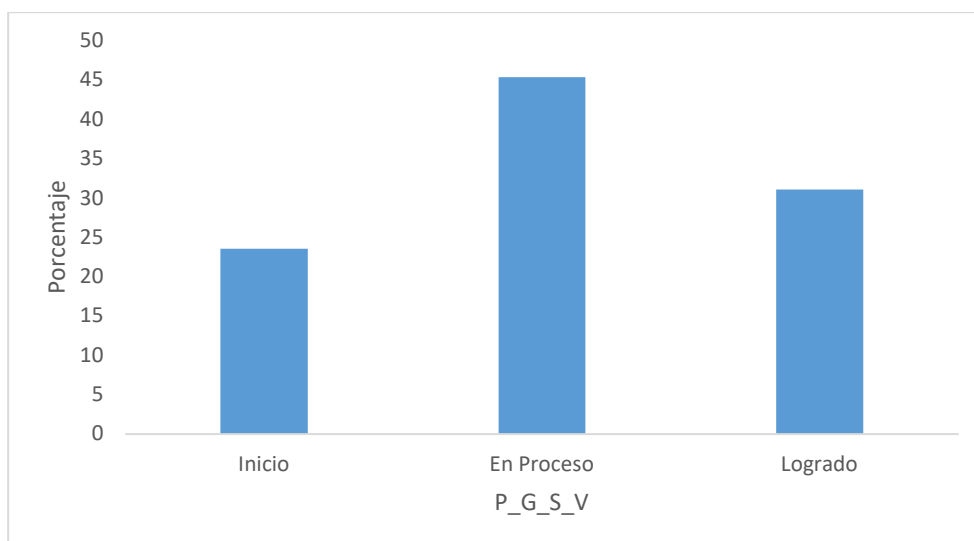
##### Variable 1: Plan de Gestión de Seguridad Vial

**Tabla 1**

Plan de Gestión de Seguridad Vial

		P_G_S_V			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	28	23,5	23,5	23,5
	En Proceso	54	45,4	45,4	68,9
	Logrado	37	31,1	31,1	100,0
Total		119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos de la Variable 1



*Figura 1.* Descripción de los niveles del Plan de Gestión de Seguridad Vial

#### Interpretación:

A partir del análisis realizado a una muestra de 119 conductores, se identificó que el 45% considera que la variable 1, correspondiente al Plan de Gestión de Seguridad Vial, se encuentra en un estado "En Proceso"; el 31% la califica como "Logrado", y el 24% restante la ubica en un nivel de "Inicio".

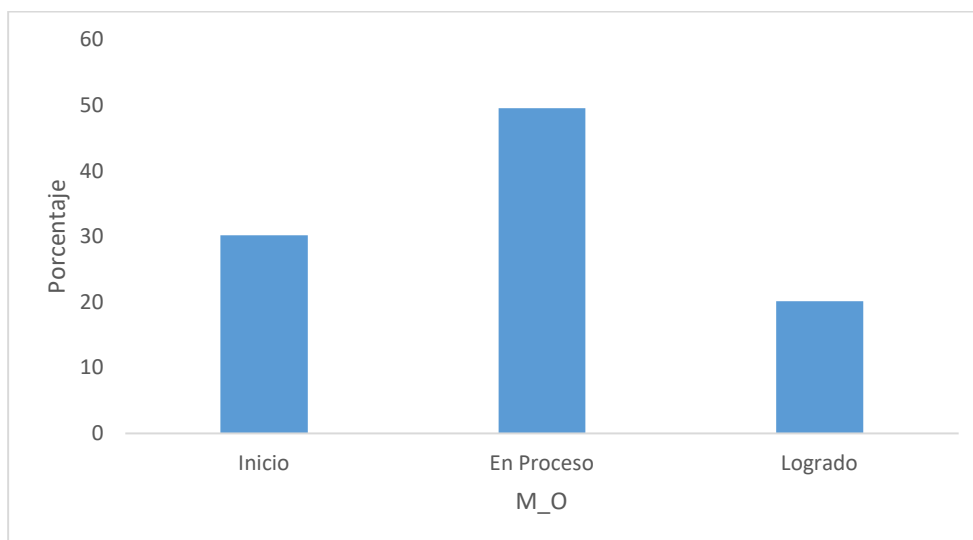
### Dimensiones de la Variable 1

**Tabla 2**

Mantenimiento Operativo

		<b>M_O</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	36	30,3	30,3	30,3
	En Proceso	59	49,6	49,6	79,8
	Logrado	24	20,2	20,2	100,0
Total		119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos Variable 1



*Figura 2.* Descripción de los niveles de Mantenimiento Operativo

### Interpretación:

Se apreció de una muestra de 119 conductores, de los cuales el 50% afirman que el nivel de la dimensión mantenimiento operativo se encuentra con un nivel de En

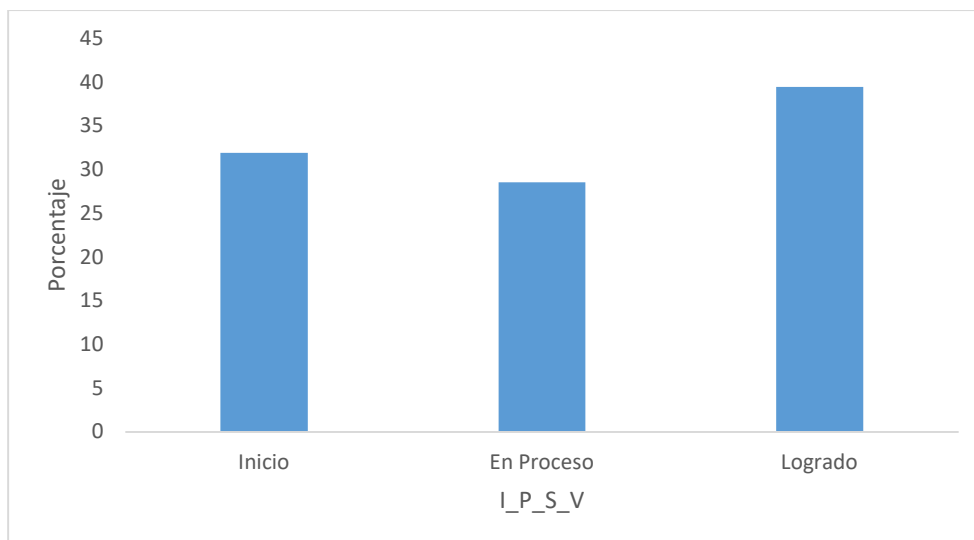
Proceso, otro 30% la califica con un nivel de Inicio y únicamente el restante 20% la ubica en un nivel de Logrado.

**Tabla 3**

Cumplimiento del Plan de Seguridad Vial

		<b>C_P_S_V</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	38	31,9	31,9	31,9
	En Proceso	34	28,6	28,6	60,5
	Logrado	47	39,5	39,5	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos Variable 1



*Figura 3.* Descripción de los niveles de cumplimiento del Plan de Seguridad Vial

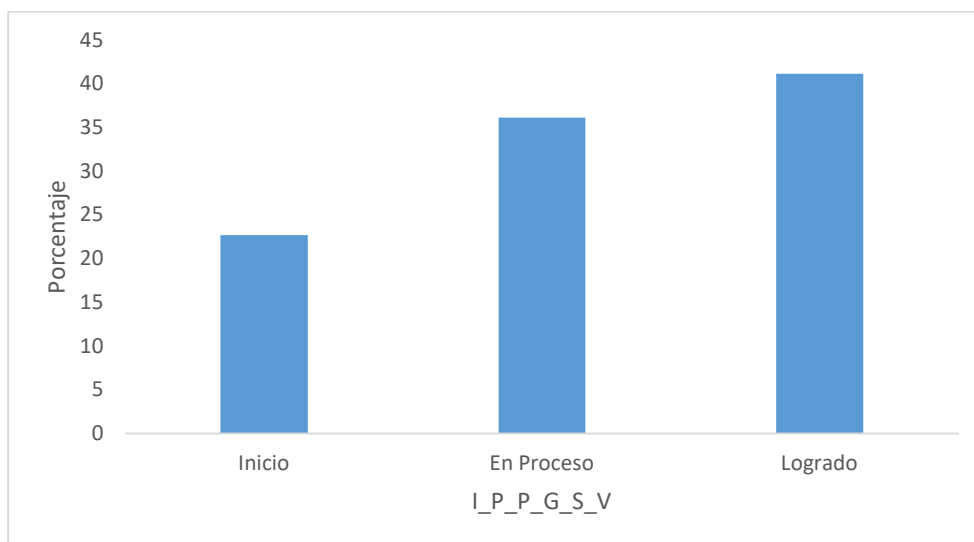
**Interpretación:**

Se visualizó de una muestra de 119 conductores, de los cuales el 39% consideran que el nivel de la dimensión Cumplimiento del plan de seguridad vial se encuentra con un nivel de Logrado, otro 32% la valida con un nivel de Inicio y únicamente el 29% la ubica en un nivel de En Proceso.

**Tabla 4**

Incorporación de Propuesta de Plan de Gestión de Seguridad Vial

		<b>I_P_P_G_S_V</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inicio	27	22,7	22,7	22,7
	En Proceso	43	36,1	36,1	58,8
	Logrado	49	41,2	41,2	100,0
Total		119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos Variable 1*Figura 4.* Descripción de los niveles de la Incorporación de una Propuesta de Plan de Gestión de Seguridad Vial**Interpretación:**

Se apreció de una muestra de 119 conductores, de los cuales el 41% califican que el nivel de la dimensión Incorporación del plan en cuanto a seguridad vial se encuentra con un nivel de Logrado, otro 36% la sitúa con un nivel de En Proceso y finalmente el 23% la considera en un nivel de Inicio.

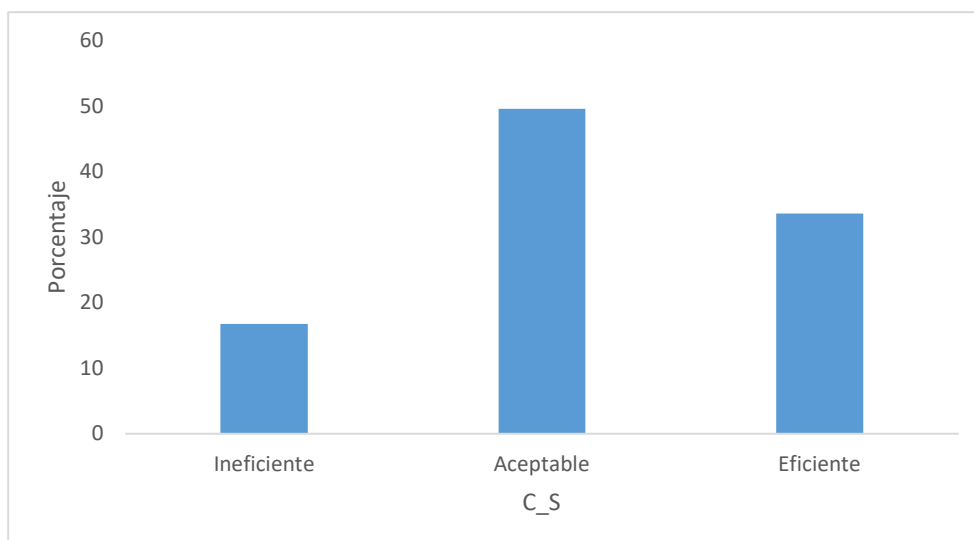
## Variable 2: Calidad de servicio

**Tabla 5**

Calidad del Servicio

		C_S			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	20	16,8	16,8	16,8
	Aceptable	59	49,6	49,6	66,4
	Eficiente	40	33,6	33,6	100,0
Total		119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos Variable 2



*Figura 5.* Descripción de los niveles de calidad del Servicio

### Interpretación:

Se apreció de una muestra de 119 conductores, respecto a la calificación otorgada para la variable 2, que el 50% de los encuestados la evalúa como "Aceptable", un 34% la percibe como "Eficiente", y el 16% sobrante como "Ineficiente".

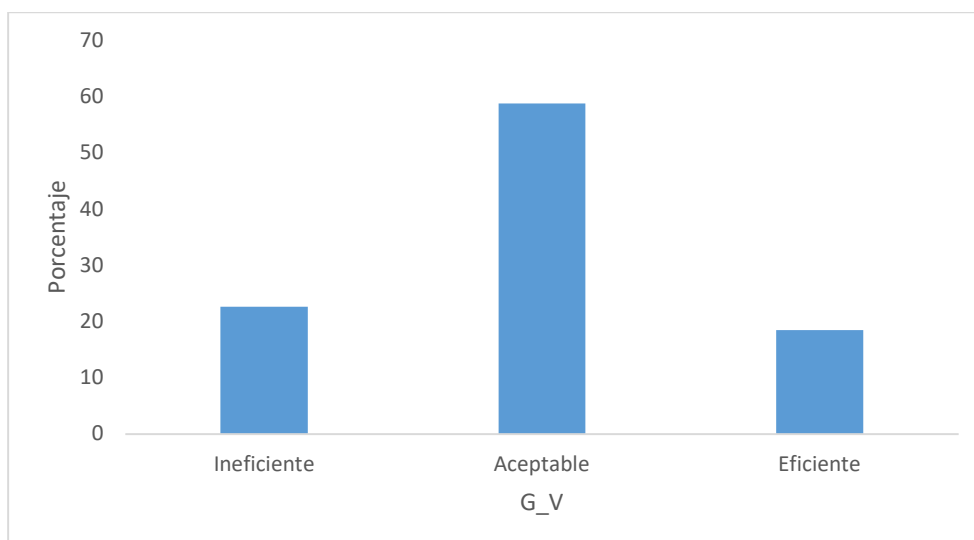
## Dimensiones de la Variable 2

**Tabla 6**

Generación de Valor

		<b>G_V</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	27	22,7	22,7	22,7
	Aceptable	70	58,8	58,8	81,5
	Eficiente	22	18,5	18,5	100,0
Total		119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos Variable 2



*Figura 6.* Descripción de los niveles de generación de Valor

### **Interpretación:**

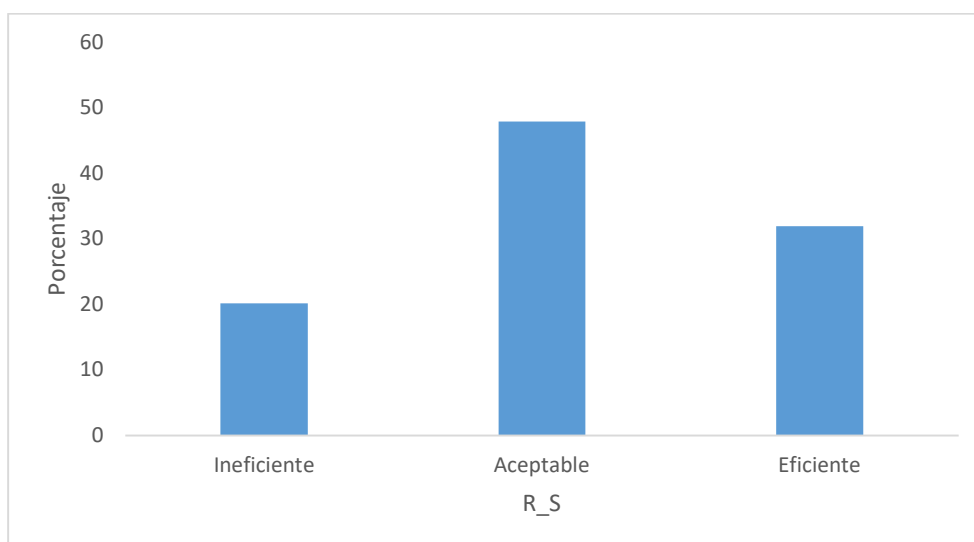
Se apreció de una muestra de 119 conductores, de los cuales el 59% afirman que el nivel de la dimensión generación de valor se encuentra con un nivel Aceptable, otro 23% la estima con un nivel de Ineficiente y únicamente el sobrante 18% la ubica en un nivel de Eficiente.

**Tabla 7**

## Resultados del Servicio

		<b>R_S</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	24	20,2	20,2	20,2
	Aceptable	57	47,9	47,9	68,1
	Eficiente	38	31,9	31,9	100,0
Total		119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos Variable 2



*Figura 7.* Descripción de los niveles de resultados del Servicio

**Interpretación:**

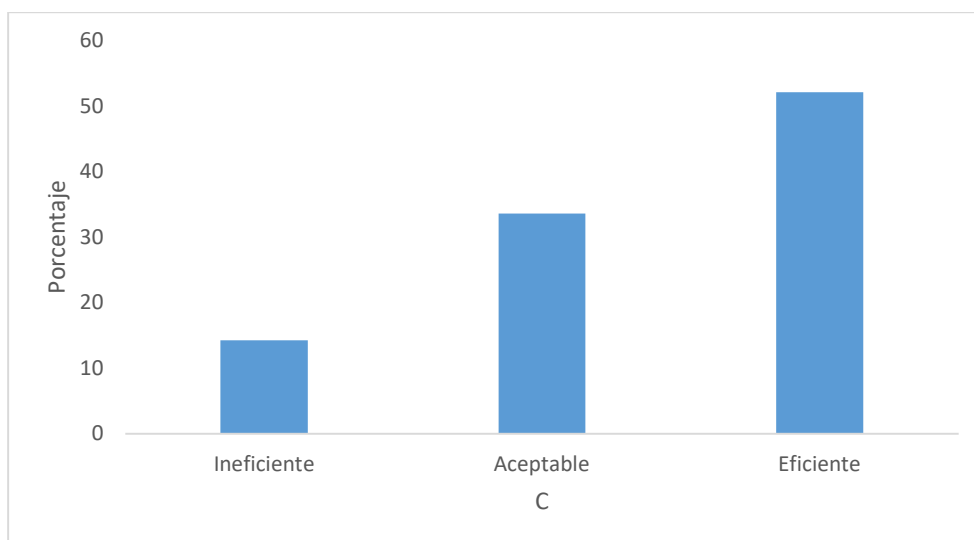
Se visualizó de una muestra de 119 conductores, de los cuales el 48% afirman que el nivel de la dimensión resultados del servicio se halla con un nivel Aceptable, otro 32% la ubica con un nivel de Eficiente y finalmente el restante 20% la considera en un nivel Ineficiente.

**Tabla 8**

Confianza

		<b>C</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficiente	17	14,3	14,3	14,3
	Aceptable	40	33,6	33,6	47,9
	Eficiente	62	52,1	52,1	100,0
Total		119	100,0	100,0	

*Nota:* Base de datos Variable 2



*Figura 8.* Descripción de los niveles de confianza

**Interpretación:**

Se determinó, de una muestra de 119 conductores, de estos, el 52% aseguran que el nivel de la dimensión confianza se encuentra con un nivel Eficiente, otro 34% la valida con un nivel de Aceptable y finalmente el restante 14% la identifica en un nivel Ineficiente.

## 4.2 Contrastación de las hipótesis:

**Tabla 9**

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Mantenimiento Operativo	,254	119	,000
Incumplimiento de plan de seguridad vial	,260	119	,000
Incorporación de una nueva propuesta de PGSV	,266	119	,000
PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL	,241	119	,000
Generación de valor	,303	119	,000
Resultados del servicio	,264	119	,000
Confianza	,351	119	,000
CALIDAD DEL SERVICIO	,250	119	,000

La prueba de la normalidad nos indica que tipo de estadístico aplicar por lo que cuando es menor de 0.05 su significancia la evaluación es una prueba no paramétrica llamada Rho de Spearman

### **PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL**

**H<sub>0</sub>:** El plan de gestión de seguridad vial no se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú

**H<sub>1</sub>:** El plan de gestión de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para el análisis estadístico, se utilizó el siguiente criterio de decisión: Si el valor de significancia asintótica (p) es mayor al nivel de significancia establecido (0,05), se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Si el valor de p es menor que 0,05, se rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ )

**Tabla 10**

Correlación entre Plan de Gestión de Seguridad Vial y Calidad del Servicio de los conductores

<b>Correlaciones</b>				
			Plan_Gestión_S eguridad_Vial	Calidad_Servicio Conductores
Rho de Spearman	Plan_Gestión_Seguridad_Via	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
Calidad_Servicio_Conductor es	Calidad_Servicio_Conductor	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 11**

R<sup>2</sup> (Coeficiente de Determinación)

<b>Resumen del modelo</b>				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,770 <sup>a</sup>	,593	,589	9,199

a. Predictores: (Constante), Plan\_Gestión\_Seguridad\_Vial

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo con la Tabla 10, el valor de significancia es 0,000, lo cual es menor a 0,05. Esto lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador. En ese sentido, existe una relación significativa y positiva entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores del servicio de transporte en Huacho, Perú.

Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) obtuvo un valor de 0,769, lo que indica una relación positiva fuerte y considerable entre ambas variables.

**HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

**H<sub>0</sub>:** El mantenimiento operativo no se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú

**H<sub>1</sub>:** El mantenimiento operativo se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú

**DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Se utilizó el siguiente criterio de decisión: Si el valor de significancia asintótica (p) es mayor al nivel de significancia establecido (0,05), se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Si el valor de p es menor que 0,05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)

**Tabla 12**

Correlación entre Mantenimiento Operativo y Calidad del Servicio de los conductores

		<b>Correlaciones</b>		
			Mantenimiento_ Operativo	Calidad_Servicio _Conductores
Rho de Spearman	Mantenimiento_Operativo	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Calidad_Servicio_Conductor es	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 12 la significancia (0,000) es menor que el nivel de significación (0,05); por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna (hipótesis del investigador). Dicho de otra forma, el mantenimiento operativo tiene relación positiva con la calidad del servicio de los conductores de Transporte de Huacho - Perú. De la misma manera, la correlación de Rho de Spearman es 0,656 la cual positiva y moderada.

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

**H<sub>0</sub>:** El cumplimiento de plan de seguridad vial no se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú

**H<sub>1</sub>:** El cumplimiento de plan de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utilizó el siguiente criterio de decisión: Si el valor de significancia asintótica (p) es mayor al nivel de significancia establecido (0,05), se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Si el valor de p es menor que 0,05, se rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ )

**Tabla 13**

Correlación entre Cumplimiento de plan de seguridad vial y Calidad del Servicio de los conductores

		<b>Correlaciones</b>		
			Cumplimiento_P SV	Calidad_Servicio Conductores
Rho de Spearman	Cumplimiento_PSV	Coefficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Calidad_Servicio_Conductor es	Coefficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la tabla 13 la significancia (0,000) por ser menor que el nivel de significación (0,05); consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna (hipótesis del investigador). Por lo tanto, el cumplimiento del plan de seguridad vial tiene relación positiva con la calidad del servicio de los conductores de Transporte de Huacho - Perú. De igual manera, la correlación de Rho de Spearman es 0,737 la cual es positiva y considerable

### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>0</sub>:** La incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial no se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú

**H<sub>1</sub>:** La incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Se utilizó el siguiente criterio de decisión: Si el valor de significancia asintótica (p) es mayor al nivel de significancia establecido (0,05), se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Si el valor de p es menor que 0,05, se rechaza H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>)

**Tabla 14**

Correlación entre Incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial y Calidad del Servicio de los conductores

		<b>Correlaciones</b>	
		Incorporación_P PGSV	Calidad_Servicio _Conductores
Rho de Spearman	Incorporación_PPGSV	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,683**
		N	119
Calidad_Servicio_Conductores	es	Coeficiente de correlación	,683**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	119

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

Tal como se logra apreciar en la tabla 14 la significancia (0,000) llega a ser menor que el nivel de significación (0,05); con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Quiere decir, que la incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial tiene relación positiva con la calidad del servicio de los conductores de Transporte de Huacho - Perú. De igual forma, la correlación de Rho de Spearman es 0,683, la cual es positiva y moderada.

## CAPÍTULO V

### Discusión

#### 5.1 Discusión de resultados:

Tras culminar la recolección, procesamiento e interpretación de los datos, se hace indispensable analizar y discutir los resultados obtenidos, contrastándolos con los antecedentes investigativos, el marco teórico y la base filosófica asociada a las variables en estudio, en ese sentido, se da paso a la discusión orientada desde los objetivos planteados, en particular el objetivo general: Determinar la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte en Huacho – Perú; con base en los datos presentados en la tabla y gráfico 1, se infiere que el 45% de los conductores perciben el Plan de Gestión de Seguridad Vial en un nivel "En Proceso", mientras que el 31% lo ubica como "Logrado" y el 24% restante en un nivel "Inicial"; en cuanto a la variable 2, referida a la Calidad del Servicio de los conductores, la tabla y gráfico 5 indican que el 50% la considera "Aceptable", un 34% la califica como "Eficiente" y el 16% como "Ineficiente", además, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0,769, evidenciando una relación positiva y significativa.

El resultado descrito, mantiene coherencia con el estudio de Maryorov et al. (2023), quienes al analizar los objetivos e indicadores de la Estrategia de Seguridad Vial en Europa, destacan el enfoque Safe System, sustentado en los principios de Visión Cero y Seguridad Sustentable, esta perspectiva busca influir sobre los principales componentes del sistema vial, vehículos, infraestructura y usuarios, para reducir

accidentes y mejorar la seguridad vial, en la misma línea, Arroba y Cervantes (2023) abordaron la gestión de calidad en el transporte público mediante un enfoque cuantitativo, aplicando encuestas a 42 conductores y 248 usuarios para medir satisfacción y nivel de conocimiento sobre calidad del servicio, utilizando escalas Likert y dicotómicas.

A consecuencia de las articulaciones de los resultados obtenidos, los antecedentes y los referentes teóricos y en relación al objetivo general, se puede ostentar que un plan de gestión de seguridad vial es clave en la calidad del servicio de los conductores, no siendo la excepción el distrito de Huacho, jurisdicción elegida como ámbito de aplicación o zona de influencia para el desarrollo del presente estudio. En consecuencia, se considera la relación que hay entre ambas variables y migrándolas a un escenario concretamente real, hace falta que el plan de gestión de seguridad vial se encuentre bien diseñado a efectos que los usuarios puedan implementarlo de manera eficaz y eficiente.

En cuanto al logro del objetivo específico 1 que señala: Establecer la relación entre el mantenimiento operativo y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú, según los datos de la tabla y gráfico 2, el 50% de los participantes considera que el mantenimiento operativo se encuentra "En Proceso", el 30% en "Inicio", y el 20% como "Logrado", por otra parte, la correlación de Spearman es 0,656, lo que proporciona una relación positiva moderada.

Vinculándolo con el antecedente de Cardona et al. (2022), cuyo objetivo fue trazar una propuesta del Plan Estratégico de Seguridad Vial para una compañía de transportes, utilizando una metodología de investigación con enfoque mixto, en la que

se realiza el acopiode datos cualitativos y cuantitativos. Dentro de los resultados; Identificaron que la organización cumplía solo en un 37.5% con la normativa vigente requiriendo mejoras en documentación, gestión del riesgo e implementación del plan estratégico. Por su parte, Poma (2020), determinó que la congestión vehicular se concentra en horas pico y propuso optimizar los semáforos y rediseñar intersecciones utilizando herramientas como el HCM, el tránsito promedio diario anual y Synchro 8.0, de modo que, al término, se escoja como medio más eficiente la opción de un diseño de redondez; siendo su principal aporte de investigación el de identificar las causas que generan congestión vehicular.

Producto de la integración entre los resultados alcanzados, los trabajos previos y el marco filosófico más conceptual y lo que corresponde al objetivo específico 1, se logra concluir que el mantenimiento operativo resulta fundamental para el normal funcionamiento y tránsito de conductores y peatones. Vale decir que indicadores como carteles de señalización, mantenimiento de los semáforos y rehabilitación de vías; estando en buenas condiciones coadyuvará a agilizar y ordenar las calles del distrito de Huacho.

De acuerdo con el objetivo específico 2 que literalmente precisa: Establecer la relación entre el cumplimiento de plan de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú, la tabla y gráfico 3 mostraron que el 39% de los conductores encuestados indicaron que su cumplimiento del plan de seguridad vial tiene un nivel de Logrado, otro 32% la considera con nivel de Inicio y el sobrante 29% de en Proceso. De la misma forma, la correlación de Rho de Spearman es 0,737 indicando una correlación positiva considerable.

Asociándolo con la investigación llevado a cabo por Valenzo et al. (2019), cuyo propósito principal fue analizar la calidad del servicio en el sistema de transporte de uso público en una localidad, se empleó el modelo SERVQUAL, el cual permite medir tanto las expectativas como las perspectivas de los usuarios frente al servicio recibido, los hallazgos indicaron que las expectativas de los usuarios eran bastante elevadas, con puntuaciones iguales o superiores a 4, mientras que sus percepciones no superaban los 3 puntos, reflejando así una diferencia o brecha promedio que oscilaba entre 0.5 y 1 punto. Por otro lado, en la investigación desarrollada por Valverde (2022), se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman para analizar los datos obtenidos, identificándose una correlación alta entre las variables estudiadas, evidenciando una relación clara entre la gestión de la infraestructura vial y la valoración de los usuarios en relación a la calidad del servicio ofrecido por el sistema de transporte del Metropolitano, en concreto, se determinó una correlación positiva y directa de 0.732, con un nivel de significancia de 0.00. A partir de esto, se llega a la conclusión que hay una relación significativa entre ambas variables, reafirmando la importancia de que toda organización encargada de prestar un servicio o suministrar un bien cumpla con estándares de calidad previamente establecidos.

Como consecuencia del análisis comparativo que se realizó entre lo que se obtuvo en la presente investigación, los estudios previos consultados y el marco teórico y conceptual que respalda el trabajo, y considerando específicamente lo planteado en el objetivo específico 2, es posible sostener que el cumplimiento adecuado de un plan de seguridad vial reviste una importancia fundamental y que su estricta honra alineada a las directivas específicas vertidas por la comuna distrital de Huacho, en específico del área de Infraestructura Vial. Como se conoce, en determinadas entidades sobre

todo a nivel estatal se exhiben algunas debilidades y muchas de ellas relacionadas al tránsito vehicular que cada vía se torna más complejo de gestionar y controlar.

En relación al tercer objetivo específico, que textualmente establece: Establecer la relación entre la incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte en Huacho – Perú, se evidenció, en concordancia con lo presentado en la tabla y gráfico 4, que sobre una muestra compuesta por 119 participantes representativos, el 41% manifestó que la incorporación de dicha propuesta alcanza un nivel de Logrado; en tanto, el 36% la sitúa en la categoría En Proceso y el restante 23% la considera en un nivel de Inicio, asimismo, la aplicación de la prueba estadística de Rho de Spearman apuntó un valor de 0,683, lo cual indica una relación positiva y de magnitud moderada.

En articulación con el estudio previo de Calderón (2020), se empleó un sistema de gestión para el transporte de personal con el propósito de optimizar la calidad del servicio brindado, la investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo predictivo, además, la población evaluada estuvo compuesta por 380 empleados, de los cuales una muestra de 187 personas fue seleccionada, para el acopio de datos, utilizando la técnica de la encuesta, y un instrumento compuesto por 18 ítems, entre los hallazgos más relevantes, se identificó que el 73% de los encuestados percibió una calidad elevada en el servicio, en esta misma línea, Gaytan (2019) trazó como objetivo examinar la calidad del servicio de transporte a nivel urbano desde el punto de vista de los pasajeros, para ello, se aplicó un cuestionario en el que se solicitó a los participantes que evaluaran las propiedades del servicio de autobuses urbanos, tomando como base sus percepciones mínimas sobre el servicio

recibido, los datos obtenidos fueron examinados mediante técnicas estadísticas combinadas, destacando el uso del análisis descriptivo.

Tomando en cuenta las relaciones establecidas entre los resultados obtenidos, los estudios citados y los fundamentos teóricos del tema, profundizando en lo concerniente al objetivo específico número 3, se puede expresar que la incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial fue muy bien recibida por los señores conductores de las distintas rutas y comités que circulan frecuentemente por las calles más transitadas del distrito de Huacho, en atención a las debilidades que aun presenta la propuesta anterior fomentada por la municipalidad de la localidad en mención.

En relación con el cuarto y último objetivo específico, formulado textualmente como: Analizar la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de Huacho, se observó, según lo mostrado en la tabla y gráfico 6, que en una muestra compuesta por 119 conductores, el 59% manifestó que la generación de valor tiene un nivel considerado como Aceptable; un 23% lo calificó como ineficiente, mientras que el 18% restante lo catalogó como eficiente.

Este análisis se vincula con los hallazgos presentados por Delgado y Bellota (2018), quienes determinaron que el 76.1% de los encuestados percibe la calidad del servicio de transporte como regular, destacando diversos aspectos negativos como la sobrecarga de pasajeros en los vehículos, el incumplimiento de los paraderos por parte de los conductores, la inseguridad dentro de las unidades (robos), el ruido o música molesta para los usuarios, así como el deteriorado estado físico de los buses, de los cuales un 40% se encontraban en malas condiciones; también se menciona la falta de

estandarización en el servicio ofrecido. Por su parte, Flores (2018) empleó la técnica de encuesta para recopilar información, alcanzando un nivel de confiabilidad muy alto, el análisis estadístico mediante el coeficiente Rho de Spearman anotó un valor de 0.785 con una significancia de ( $p=0.000$ ), lo que admitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, con lo que se concluye que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la compañía de transporte Huapaya S.A.

## CAPÍTULO VI

### Conclusiones y recomendaciones

#### 6.1 Conclusiones:

De acuerdo al propósito principal del estudio, se finiquita que el plan de gestión de seguridad vial se relacionó con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú; en vista de los resultados obtenidos mostrados en la tabla y gráfico 1, en los que se identifica que el 76% la consideran entre En Proceso y Logrado. Posteriormente, en la tabla y gráfico 5 en los que se muestra que, el 84% la consideraron entre Aceptable y Eficiente. De igual forma, la correlación de Rho de Spearman fue de 0,769 indicando ser positiva y considerable lo que sugiere que, existe una relación entre las variables estudiadas, que son por un lado plan de gestión de seguridad vial y por otro, calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho – Perú.

Acerca del objetivo específico 1 se llegó a la conclusión que, el mantenimiento operativo se relacionó con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú; considerando los resultados expuestos en la tabla y gráfico 2 que indicaron que el 70% la aprecian entre En Proceso y Logrado. De igual forma, la correlación de Rho de Spearman es 0,656 fue positiva y moderada.

Respecto al objetivo específico 2 se ratifica que el cumplimiento de plan de seguridad vial se relacionó con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú; teniendo en consideración los resultados obtenidos en la tabla y gráfico 3 que

indican que el 69% la consideran entre En Proceso y Logrado. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es 0,737 fue positiva y considerable.

En relación al objetivo específico 3 se atestigua que incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial se relacionó con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú; de acuerdo a los resultados colocados en la tabla y gráfico 4 que evidencian que el 77% la describe entre En Proceso y Logrado. A su vez, la correlación de Rho de Spearman es 0,683 fue positiva y moderada.

Referente al objetivo específico 4 se realizó el análisis de la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú; en relación a los resultados observados en la tabla y gráfico 6 respecto a la dimensión clave de la segunda variable que fue generación de valor, en donde el 77% la cataloga entre Aceptable y Eficiente.

## **6.2 Recomendaciones:**

Se recomienda al gerente municipal mediante las unidades administrativas a su mando en la Municipalidad Distrital de Huacho, potenciar todas las categorías del Plan de Gestión de Seguridad Vial, en cada una de las dimensiones que la componen; para optimar los niveles de la calidad del servicio brindado en la jurisdicción de Huacho, puntualmente de las avenidas Mariscal Castilla, la Av. 28 Julio, Av. Francisco Vida y la Unión a la Av. Echenique, Av. Mercedes Indacochea.

Se sugiere al área de Transportes de la Municipalidad de Huacho en coordinación con la provincial de Huaura optimizar la dimensión mantenimiento operativo desde la mejora de los carteles de señalización, el mantenimiento de los semáforos y la

rehabilitación de las vías en aras de coadyuvar a la mejora de la variable 2, que es la calidad del servicio que proporcionan los conductores a todos los pasajeros y peatones.

Se propone a la unidad de Transportes de la comuna distrital de Huacho en coordinación con la jefatura de Infraestructura y obras, velar por el fiel cumplimiento del plan de seguridad vial, por medio de capacitaciones constantes a los fiscalizadores de tránsito, a fin que los conductores puedan elevar su nivel de conocimiento y aplicación de tales normas y por ende contribuir a seguir mejorando la calidad del servicio de transportes en sus diversas líneas, rutas y comités.

Se aconseja al área de Transportes de la Municipalidad Distrital de Huacho en coordinación con la gerencia municipal evaluar la posibilidad de incorporar una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad considerando la gran aceptación de la misma por parte de los conductores, evidenciado en los resultados obtenidos producto de la aplicación del cuestionario y que a la postre se presume y de manera optimista devengará importantes cambios y favorables en torno a la calidad del servicio que reciben y se merecen los ciudadanos.

Se plantea hacer un seguimiento y monitoreo tanto al plan de seguridad vial y la calidad del servicio, en atención al análisis efectuado en los párrafos precedentes, de tal manera que se garantice la generación de valor, los resultados del servicio propiamente dicho de transporte urbano en todas sus líneas y comités y no menos importante, la confianza que se genera el usuario hacia su empresa proveedora de vuestra persona y la comuna municipal de Huacho como muestra de constante preocupación en conferir las mejores condiciones de ésta índole.

## CAPITULO VII

### Referencias Bibliográficas

- Arroba, Y. y Cervantes, K. (2023). *Gestión de la calidad y la mejora de los servicios en la Cooperativa de Transporte Urbana Vía Flores de la ciudad de Ambato*. [Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37375/1/729%20OE.pdf>
- Atocha, E. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017*. [Tesis para obtener el grado de maestro, Universidad César Vallejo, Lima] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7065>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra Ed.). Colombia: Pearson.
- Buelow, M. y Cayton, C. (2020). Relationships between the big five personality characteristics and performance on behavioral decision making tasks [Relaciones entre las cinco grandes características de la personalidad y el desempeño en las tareas de toma de decisiones conductuales]. *Personality and Individual Differences*, 160(1), Artículo 109931. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.109931>
- Brea L. (2014). *Factores determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino*. [Universidad de Murcia, España] <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284952/TLMBA.pdf?sequence>
- Calderón, D. (2020). *Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C., Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47393/Calderon-DDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, A., Joya, O. y Vanegas, Y. (2022). *Propuesta de Plan Estratégico de Seguridad Vial como Herramienta de Reducción de Accidentes Viales para la Empresa de Transportes Ignacio Avellaneda*. [Universidad ECCI, Colombia].

<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2651/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Castillo, R., Prieto, A. y Zambrano, E. (2018). Elementos de la gestión de mantenimiento en las instituciones públicas de educación superior del municipio Cabimas. *Negocio*, 9(25), 55-85. <https://www.redalyc.org/comocitar.oi?id=78228410004>
- Castro, S. y Ruiz, J. (2021). Actitudes protectoras relacionadas con la seguridad vial en conductores de Villavicencio (Colombia). *Diversitas Perspectivas en Psicología*, 17(2), 4-19. <https://www.redalyc.org/journal/679/67972044002/>
- Chero, K. (2023). *Desarrollo sostenible y seguridad vial en la población aledaña a una carretera concesionada de Piura, 2024*. [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública, Universidad César Vallejo, Lima] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/147539>
- Dauda, S., Lee, J., y Dauda, S. (2016). Quality of service and customer satisfaction: a conjoint analysis for the Nigerian bank customers. *International Journal of Bank Marketing*, 34(6). <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2015-0062>
- Delgado, S. y Bellota, V. (2018). *Calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad del cusco - 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco, Perú] <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/275>
- Flores, J. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A. - 2018*. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas, Universidad Autónoma del Perú, Lima] <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/711>
- Gamble, J. y Dávalos, C. (2019). Moving with masculine care in the city: Informal transit in Quito, Ecuador. *City*, 23(2), 189–204. <https://doi.org/10.1080/13604813.2019.1615796>
- Gaytan, K. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018* [Tesis para optar el grado de maestro en Administración de negocios, Universidad César Vallejo, Perú]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Giese, R. (2022) El sistema de transporte y su impacto en nuestras vidas. *El peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/161713-el-sistema-de-transporte-y-su-impacto-en-nuestras-vidas>

Giraldo, C. (2022) Articulación del plan estratégico de seguridad vial – PESV – con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. *Incheck integral solutions*. <https://inchecksas.com/articulacion-plan-estrategico-de-seguridad-vial-y-sgstt/>

Gutiérrez, L. (2019). Impacto de la seguridad vial en la calidad del servicio de transporte público urbano en Argentina. *Revista Latinoamericana de Transporte*, 45(2), 121-136. <https://doi.org/10.1234/rlat.2019.0121>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill

Hernández, M., Celorrio, J., Lapresta, C. y Solano, V. (2024). Fundamentos de antisepsia, desinfección y esterilización. *FORMACIÓN MÉDICA CONTINUADA: INFECCIÓN NOSOCOMIAL. FUNDAMENTOS Y ACTUACIÓN CLÍNICA*, 32(10.), 681-688. <https://doi.org/10.1016/j.eimc.2014.04.003>

Herrera, N. (2011). *Producto radial: educación y concienciación en seguridad vial tanto para peatones como para conductores profesionales y no profesionales en la ciudad de Quito*. [Tesis para optar el grado de Licenciado en comunicación social, Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2383/6/UPS-QT00019.pdf>

Instituto europeo de logística y transporte (2019) *Porque es fundamental el servicio al cliente*. <https://ielogis.com/servicio-al-cliente/>

López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(8), 69–74. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

- Martínez, J., & Pérez, A. (2017). La seguridad vial en el transporte público de Bogotá: un análisis de los conductores y las políticas de seguridad. *Revista de Investigación en Transporte y Movilidad*, 19(3), 87-101.  
<https://doi.org/10.1234/ritm.2017.0087>
- Martins, A., Sousa, P. y Marques, R. (2022). CONFORTO: CONTRIBUTO TEÓRICO PARA A ENFERMAGEM. *Cogitare Enfermagem*, 27, e85214.  
<https://doi.org/10.5380/ce.v27i0.85214>
- Mayorov, V., Denisenko, V. y Solovev, S. (2023). A systemic approach to road safety in the EU. *Jurídicas CUC*, 19(1), 259–278  
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/juridicascuc/article/view/4002/4812>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2023) Ministerio de transportes y comunicaciones brinda capacitaciones sobre seguridad vial. *El peruano*.  
<http://www.elperuano.pe/noticia/217612-mtc-brindo-capacitacion-sobre-seguridad-vial-en-la-provincia-de-cajamarca>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC. (2016). *Manual de dispositivos de control del tránsito automotor para calles y carreteras*. Lima.  
[https://portal.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas\\_carreteras/MTC%20NORMAS/ARCH\\_PDF/MAN\\_6%20DCT-2016.pdf](https://portal.mtc.gob.pe/transportes/caminos/normas_carreteras/MTC%20NORMAS/ARCH_PDF/MAN_6%20DCT-2016.pdf)
- Miranda, J. (2020). *Gestión vial rural y seguridad vial en el Instituto Vial Provincial de San Martín – 2020*. [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión pública, Universidad César Vallejo, Lima]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67751>
- Murillo, J. (2021). *Gestión logística y calidad de los servicios públicos en una institución pública del sector transporte, 2021*. [Tesis para optar el grado de maestro, Universidad César Vallejo, Lima]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69201>
- Mora, Y. (2022). *Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis para

- obtener el grado de maestro en gestión pública, Universidad César Vallejo, Lima] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94189>
- Oblitas., A. (2019) " Analysis of the level of satisfaction of users of public (taxi) transport in the city of Sucre ". *Research and Business*, 12(20), 149-171. [http://www.scielo.org/bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20\\_a12.pdf](http://www.scielo.org/bo/pdf/riyn/v12n20/v12n20_a12.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2018). Informe sobre la seguridad vial mundial 2018. OMS. Recuperado de <https://www.who.int/roadsafety/>
- Ortega, G. (2016) ABC. *Normas de tránsito. Lima*. <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/suplementos/escolar/normas-de-transito-1513567.html>
- Padrón, C. (2018). Estado actual del marco legal del transporte terrestre y la seguridad vial en Venezuela. *Visión gerencial en Psicología*, 14(2), 316-326. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465568324013/>
- Poma, H. (2020). *Análisis del congestionamiento vehicular en la intersección Av. Alejandro Castro Benítez y Pajonal de la ciudad de Machala 2020*. [Trabajo Titulación – Proyecto Técnico, Universidad Técnica de Machala, Ecuador] <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15644/1/TTFIC-2020-IC-DE00004.pdf>
- Ramírez, A., Arcentales, D. y Boero, A. (2018). Mitigation of greenhouse gas emissions through the shift from fossil fuels to electricity in the mass transport system in Guayaquil, Ecuador. *ASME International Mechanical Engineering Congress and Exposition, Proceedings (IMECE)*, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.1115/IMECE2018-87732>
- Ramos, E. y Valle, N. (2020). Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 292-298. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100292&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100292&lng=es&tlng=es)
- Ramos, R., Nieto, W. y Zapata, A. (2021). Preservación de la cultura, clima, identidad e imagen en la empresa ecuatoriana. *Podium*, (40), 75-88. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.40.5>

Sáenz, K. et al. (2012). Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales. Madrid: DYKINSON.

Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías. (2023) *Funciones de la Subgerencia de Fiscalización de Tránsito*. Lima <https://www.gob.pe/11462-superintendencia-de-transporte-terrestre-de-personas-carga-y-mercancias-funciones-de-la-subgerencia-de-fiscalizacion-de-transito>

Toledo, M. (2016). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas. Población y muestra. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Valdez, E. (2018). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Transporte Público Urbano en la Provincia del Cusco*. [Universidad Católica del Perú. Lima] [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ\\_SACA\\_CALIDAD\\_TRANSPORTE.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13217/VALDEZ_SACA_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1)

Valença de Souza, J., de Barros Jerônimo, T., Lima da Silva, V., y de Aquino, J., & Coutinho De Melo, F. (2018). Factors that influence the quality of services provided by the bus rapid transit system: *A look for user's perception. Benchmarking: An International Journal*, 25(9), 4035–4057. <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2017-0344>

Valenzo, M., Lázaro, D., y Martínez, J. (2019) Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211),64-74.<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85084501759&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=1dca477ace997de2d30d0ae57b19708b&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28calidad+de+servicio+de+transporte%29&sl=29&sessionSearchId=1dca477ace997de2d30d0ae57b19708b>

- Valverde, J. (2022). *Gestión en infraestructura vial y evaluación de la calidad del servicio en la ampliación norte del metropolitano, 2021* [Tesis para optar el grado de maestro, Universidad César Vallejo, Lima] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78231>
- World Health Organization. OPS. (2018). Road safety mass media campaigns: a toolkit. ISBN: 978-92-4-151179-7. <https://www.who.int/publications/i/item/road-safety-mass-media-campaigns-a-toolkit>
- Zamora, J., Tercero, M. y Zúñiga M (2020) Análisis de la calidad del servicio de transporte público, *UNAM*, 1-9. <https://repositorio.unan.edu.ni/13226/1/19953.pdf>

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento operativo y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de plan de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre la incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer la relación entre el mantenimiento operativo y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</li> <li>- Establecer la relación entre el cumplimiento de plan de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</li> <li>- Establecer la relación entre incorporación de nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</li> <li>- Analizar la relación entre el plan de gestión de seguridad vial y la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El plan de gestión de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El mantenimiento operativo se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</li> <li>- El cumplimiento de plan de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</li> <li>- La incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial se relaciona positivamente con la calidad del servicio de los conductores de transporte Huacho - Perú</li> </ul>	<p><b>1.</b> PLAN DE GESTION DE SEGURIDAD VIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mantenimiento operativo</li> <li>-Cumplimiento de plan de seguridad vial</li> <li>-Incorporación de una nueva propuesta de plan de gestión de seguridad vial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque: Cuantitativo</li> <li>- Diseño: No experimental</li> <li>- Tipo: Correlacional</li> <li>- Población: 258 conductores de los diversos comités del distrito de Huacho</li> <li>- Muestra: 119 conductores de los diversos comités del distrito de Huacho</li> </ul>
<p><b>2.</b> CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generación de valor</li> <li>- Resultados del servicio</li> <li>- Confianza</li> </ul>				

## ANEXO N° 02: Instrumentos

### Instrumento 01: Cuestionario para Plan de Gestión de Seguridad Vial



**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



### **ENCUESTA VÍA CUESTIONARIO 01: VARIABLE PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al Plan de Gestión de Seguridad Vial y la Calidad de Servicio de los conductores de la jurisdicción de Huacho, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

- Nunca : N = 1
- Casi Nunca : CN = 2
- A veces : AV = 3
- Casi Siempre : CS = 4
- Siempre : S = 5

**Datos generales:**

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo: F  M 

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 01: MANTENIMIENTO OPERATIVO</b>					
1. Aprecia claramente los carteles de señalización en la jurisdicción de Huacho					
2. Los carteles de señalización, contribuyen a la orientación de las distintas rutas de la zona de influencia					
3. A su entender, es razonable la cantidad de semáforos localizados en el distrito de Huacho					
4. Se evidencia con cierta frecuencia los mantenimientos preventivos de los semáforos en las avenidas más importantes de Huacho					
5. Para su persona, es prudente el tiempo invertido en el arreglo o rehabilitación de una vía dañada o en mal estado					
6. Si después de arreglada una vía, se presentan daños; se percibe el interés de las autoridades municipales para intervenir inmediatamente					
<b>DIMENSIÓN 02: INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SEGURIDAD VIAL</b>					
7. A su parecer, los inspectores de tránsito cuentan con las competencias y capacidades necesarias en el ejercicio de su labor					
8. En su entender, los fiscalizadores de tránsito deberían ser capacitados de forma recurrente y constante					
9. Tiene usted pleno conocimiento de la totalidad de las normas de tránsito inherentes a su labor de conductor					
10. Considera vital identificar correctamente los tipos de señales de tránsito como las preventivas, restrictivas e informativas					
11. Es habitual en usted, el respeto y cumplimiento a las señales y en general a las normas de tránsito					
12. Con que frecuencia, conserva su vehículo en buenas condiciones mecánicas y honra los límites de velocidad permitido					
<b>DIMENSIÓN 03: INCORPORACIÓN DE UNA NUEVA PROPUESTA DE PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL</b>					
13. Que tanto influye en el accionar de usted la propaganda radial por sobre otro medio publicitario					
14. Cree usted que la propaganda radial tiene un mayor impacto hacia los sectores más lejanos o menos transitados de Huacho					
15. Se muestra dispuesto a participar de charlas a fin de generar una mayor conciencia y sensibilización en seguridad vial					
16. Es consciente que las capacitaciones contribuirán a mejorar la seguridad vial en la zona donde circula o labora					
17. Implementar anuncios viales de carteles, generaría en usted un elevado impacto en sus actividades rutinarias					
18. Respetaría estrictamente usted los anuncios viales de carteles de publicidad					

*Muchas gracias por su participación 😊😊*

## Instrumento 02: Cuestionario para Calidad del Servicio de los conductores



**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



### ENCUESTA VÍA CUESTIONARIO 02: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al Plan de Gestión de Seguridad Vial y la Calidad de Servicio de los conductores de la jurisdicción de Huacho, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

- Nunca : N = 1
- Casi Nunca : CN = 2
- A veces : AV = 3
- Casi Siempre : CS = 4
- Siempre : S = 5

#### Datos generales:

3. Edad: \_\_\_\_\_

4. Sexo: F  M

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 01: GENERACIÓN DE VALOR</b>					
19. La ciudadanía se muestra satisfecha con los servicios brindados en materia de transporte					
20. Los ciudadanos se sienten conformes con los servicios de movilidad gracias a por ejemplo las señalizaciones adecuadas					
21. Se identifica usted con la municipalidad, en particular el área de infraestructura y seguridad vial					

22. Valora usted favorablemente la actual gestión de las autoridades relacionadas a la administración de la seguridad vial					
23. En su opinión, es adecuada la imagen de la comuna distrital de Huacho frente a los usuarios de los servicios de transporte local					
24. Der ser el caso, la implementación de nuevas estrategias en seguridad vial, mejoraría la imagen institucional de la municipalidad distrital de Huacho					
<b>DIMENSIÓN 02: RESULTADOS DEL SERVICIO</b>					
25. Los servicios conferidos logran producir un impacto significativo en la calidad de vida de la población adscrita a la jurisdicción					
26. Que tan a menudo, las diversas líneas o comités se esfuerzan en generar un tránsito fluido entre conductores y pasajeros					
27. Es consciente que la optimización de tiempos en su servicio de transporte permite dinamizar el desenvolvimiento de los pasajeros					
28. Es necesario diseñar nuevas estrategias de reducción de tiempos a fin obtener mejores resultados en el servicio brindado					
29. Se percata usted que la optimización de movimientos en su servicio de transporte produce una mejora en los tiempos de sus pasajeros					
30. Con que frecuencia se preocupa usted en ofrecer un servicio de calidad a partir de la eficacia de los movimientos incurridos					
<b>DIMENSIÓN 03: CONFIANZA</b>					
31. Existe seguridad en los usuarios hacia el servicio ofrecido por las distintas líneas o comités que circulan en la zona de influencia					
32. Prioriza usted la seguridad antes de la velocidad, a pesar de la natural premura de los usuarios del servicio de transporte					
33. La experiencia de su persona es garantía necesaria y suficiente en el servicio de transporte brindado					
34. La reestructuración del plan de seguridad vial incidiría en la mejora de las garantías de su servicio hacia los pasajeros					
35. El buen estado de su vehículo, aporta confort y/o comodidad a los usuarios de vuestro servicio					
36. En la medida que las autoridades mejoren las vías de circulación, invertiría usted en remodelar su unidad de transporte					

*Muchas gracias por su participación 😊😊*

## ANEXO N° 03: Base de datos

### Variable 1: Plan de gestión de seguridad vial

#### Escala y valores:

Nunca	= 1
Casi nunca	= 2
A veces	= 3
Casi siempre	= 4
Siempre	= 5

#### Dimensiones:

D1: Mantenimiento Operativo	= 6 ítems
D2: Incumplimiento de plan de seguridad vial	= 6 ítems
D3: Incorporación de una nueva propuesta de PGSV	= 6 ítems
<b>Total</b>	<b>= 18 ítems</b>

	Variable	D1	D2	D3
Vmax=	90	30	30	30
Vmín=	18	6	6	6
	24.00	8.00	8.00	8.00

Niveles y rangos:	Inicio	Proceso	Logrado
Variable	[18; 42]	[43; 66]	[67; 90]
D1	[6; 14]	[15; 22]	[23; 30]
D2	[6; 14]	[15; 22]	[23; 30]
D3	[6; 14]	[15; 22]	[23; 30]

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D1	D2	D3	Total
1	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	11	11	10	32
2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	8	10	12	30
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	18	18	55
4	3	3	5	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	18	18	57
5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	18	18	59
6	4	2	2	4	2	2	3	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	16	28	24	68
7	3	3	2	2	4	2	2	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	16	25	27	68
8	5	5	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	20	28	27	75
9	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	26	27	29	82
10	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	1	2	5	5	5	5	24	26	23	73
11	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	5	4	5	4	25	19	26	70
12	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	17	18	17	52
13	1	1	2	2	5	2	1	4	3	3	4	3	5	5	5	5	3	3	13	18	26	57
14	1	2	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	16	29	26	71
15	3	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	21	28	28	77
16	5	3	4	2	5	5	2	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	5	24	25	23	72
17	3	4	3	2	2	2	2	5	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	16	24	21	61
18	3	5	3	2	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	18	23	25	66
19	3	1	1	1	5	1	1	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	12	22	29	63
20	2	2	3	4	5	2	2	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	18	26	21	65
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	18	20	18	56
22	3	4	4	3	3	3	2	4	5	5	4	4	2	3	3	4	3	3	20	24	18	62
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
24	3	4	3	4	2	1	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	17	25	29	71
25	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	3	3	3	14	12	19	45
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	25	22	25	72
27	2	4	4	3	2	2	3	5	2	5	3	3	3	4	3	4	2	3	17	21	19	57
28	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	24	28	25	77
29	3	3	3	2	3	2	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	16	23	19	58
30	3	3	2	1	5	2	3	4	3	3	5	4	3	2	4	4	3	5	16	22	21	59
31	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	17	17	16	50
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	30	30	89
33	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	3	1	3	12	10	12	34
34	4	4	3	5	4	5	4	2	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	25	19	27	71
35	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	23	29	29	81
36	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	18	17	19	54
37	1	3	3	2	4	3	2	2	2	4	5	5	4	4	4	3	4	4	16	20	23	59
38	4	3	3	2	5	2	1	5	5	5	5	4	2	2	3	4	4	5	19	25	20	64
39	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	24	23	24	71
40	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	23	26	29	78
41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	19	22	19	60
42	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	26	25	25	76
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	24	72
44	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	2	4	4	3	2	4	21	18	19	58
45	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	15	16	16	47
46	3	3	2	2	5	2	2	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	17	25	28	70
47	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	3	5	20	28	23	71
48	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	29	29	29	87
49	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	28	25	24	77
50	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	26	26	26	78
51	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	25	24	29	78
52	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	19	23	24	66
53	3	4	3	2	3	3	2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	18	23	24	65
54	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	30	25	25	80
55	3	4	3	3	5	2	3	5	2	5	4	4	4	3	5	5	5	5	20	23	27	70
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	18	21	21	60
57	3	3	2	3	2	2	2	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	15	23	24	62
58	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	21	26	25	72
59	3	3	1	2	1	2	1	1	5	4	5	5	3	1	3	4	5	5	12	21	21	54
60	2	2	4	2	1	1	2	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	12	25	26	63

61	3	4	5	3	5	2	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	22	24	26	72
62	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	23	26	24	73
63	4	2	4	2		3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	15	13	18	46
64	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	24	28	25	77
65	4	4	3	3	4	5	2	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	23	25	26	74
66	3	3	1	1	3	3	1	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	14	20	28	62
67	3	4	3	2	4	1	2	5	5	5	4	4	2	4	3	5	4	5	17	25	23	65
68	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	8	13	11	32
69	3	4	4	2	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	21	27	25	73
70	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	24	26	25	75
71	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	20	19	20	59
72	3	5	3	3	5	1	2	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	20	27	25	72
73	3	4	2	1	5	1	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	16	26	26	68
74	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	27	28	29	84
75	1	4	3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	14	13	14	41
76	3	4	1	1	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	13	13	17	43
77	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	4	3	4	3	1	1	15	13	16	44
78	1	5	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	16	14	11	41
79	4	3	4	1	1	4	3	4	3	1	4	2	4	3	4	4	4	4	17	17	23	57
80	1	4	1	1	1	3	1	1	3	2	1	5	1	3	1	4	1	4	11	13	14	38
81	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	1	4	3	1	4	1	20	23	14	57
82	3	1	4	1	5	1	3	1	4	1	1	1	5	5	1	1	5	1	15	11	18	44
83	2	4	4	5	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	4	1	1	1	19	19	14	52
84	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	2	2	1	2	3	3	3	14	15	14	43
85	1	1	4	3	4	4	3	4	1	1	4	1	2	1	5	3	2	2	17	14	15	46
86	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	1	3	4	1	13	11	13	37
87	1	3	2	4	1	2	1	5	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	13	17	15	45
88	1	4	1	1	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3	2	11	13	17	41	
89	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	5	1	4	3	4	3	1	5	15	15	20	50
90	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	12	14	11	37
91	1	2	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	13	11	12	36
92	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	4	2	4	1	1	3	11	11	15	37
93	3	2	1	3	2	4	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	1	15	14	9	38
94	1	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2	3	14	9	19	42
95	1	2	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	13	11	12	36
96	1	4	3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	14	13	14	41
97	3	4	1	1	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	13	13	17	43
98	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	4	3	4	3	1	1	15	13	16	44
99	1	5	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	16	14	11	41
100	4	3	4	1	1	4	3	4	3	1	4	2	4	3	4	4	4	4	17	17	23	57
101	1	4	1	1	1	3	1	1	3	2	1	5	1	3	1	4	1	4	11	13	14	38
102	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	1	4	3	1	4	1	20	23	14	57
103	3	1	4	1	5	1	3	1	4	1	1	1	5	5	1	1	5	1	15	11	18	44
104	2	4	4	5	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	4	1	1	1	19	19	14	52
105	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	2	2	1	2	3	3	3	14	15	14	43
106	1	1	4	3	4	4	3	4	1	1	4	1	2	1	5	3	2	2	17	14	15	46
107	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	1	3	4	1	13	11	13	37
108	1	3	2	4	1	2	1	5	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	13	17	15	45
109	1	4	1	1	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	11	13	17	41
110	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	5	1	4	3	4	3	1	5	15	15	20	50
111	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	12	14	11	37
112	1	2	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	13	11	12	36
113	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	4	2	4	1	1	3	11	11	15	37
114	3	2	1	3	2	4	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	1	15	14	9	38
115	1	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2	3	14	9	19	42
116	1	2	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	13	11	12	36
117	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	4	2	4	1	1	3	11	11	15	37
118	2	2	5	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	1	3	1	1	3	19	17	13	49
119	1	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2	3	14	9	19	42

## Variable 2: Calidad de servicio

### Escala y valores:

Nunca	= 1
Casi nunca	= 2
A veces	= 3
Casi siempre	= 4
Siempre	= 5

### Dimensiones:

D1: Generación de valor	= 6 ítems
D2: Resultados del servicio	= 6 ítems
D3: Confianza	= 6 ítems
<b>Total</b>	<b>= 18 ítems</b>

	Variable	D1	D2	D3
Vmax=	90	30	30	30
Vmín=	18	6	6	6
	24.00	8.00	8.00	8.00

Niveles y rangos:	Ineficiente	Aceptable	Eficiente
Variable	[18; 42]	[43; 66]	[67; 90]
D1	[6; 14]	[15; 22]	[23; 30]
D2	[6; 14]	[15; 22]	[23; 30]
D3	[6; 14]	[15; 22]	[23; 30]

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D1	D2	D3	Total
1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	13	12	13	38
2	2	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	13	6	10	29
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	18	25	23	66
6	4	3	1	2	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	18	26	28	72
7	2	2	3	3	3	5	5	3	4	4	3	4	2	5	4	5	5	5	18	23	26	67
8	3	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	21	28	29	78
9	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	24	25	25	74
10	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5		25	28	23	76
11	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	26	23	25	74
12	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	18	17	19	54
13	3	3	1	1	1	1	5	3	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	10	23	27	60
14	3	3	3	3	4	5	4	2	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	21	22	24	67
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	20	24	26	70
16	3	3	1	2	2	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	16	24	26	66
17	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	18	18	52
18	2	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	16	21	23	60
19	1	3	1	1	1	3	5	2	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	10	19	26	55
20	2	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	19	23	27	69
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
22	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	19	23	22	64
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
24	3	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	22	27	28	77
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	12	12	15	39
26	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	27	27	27	81
27	3	3	1	2	3	3	4	2	3	4	5	3	2	5	3	3	4	3	15	21	20	56
28	3	5	4	3	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	22	22	26	70
29	2	2	2	3	2	5	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	16	17	18	51
30	2	2	1	2	4	3	3	1	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	14	15	15	44
31	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	17	14	19	50
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	30	30	90
33	1	2	2	1	1	3	1	3	2	2	1	4	2	2	3	3	2	4	10	13	16	39
34	4	3	4	4	2	4	5	3	4	4	5	1	4	4	5	4	2	4	21	22	23	66
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	30	28	24	82
36	3	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	16	18	22	56
37	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	20	20	20	60
38	2	2	3	3	3	4	4	2	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	17	24	28	69
39	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	26	25	26	77
40	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	4	5	30	27	24	81
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	18	19	23	60
42	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	28	28	28	84
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	24	72
44	4	4	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	4	3	3	18	21	17	56
45	3	2	3	2	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	18	21	18	57
46	3	4	2	4	2	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	20	26	27	73
47	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	22	22	25	69
48	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	27	26	30	83
49	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	23	23	28	74
50	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	21	21	26	68
51	4	4	2	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	19	22	28	69
52	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	20	21	24	65
53	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	20	22	26	68
54	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	24	30	28	82
55	3	3	2	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	18	22	23	63
56	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	21	21	22	64
57	3	2	2	3	3	5	3	3	5	5	5	3	3	5	4	5	5	3	18	24	25	67
58	2	2	2	2	3	5	4	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	16	20	27	63
59	2	2	2	2	2	5	4	2	4	3	3	2	5	4	4	4	5	5	15	18	27	60
60	2	3	3	3	2	4	4	2	3	5	4	4	2	5	4	5	5	4	17	22	25	64

61	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	20	21	24	65
62	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	19	22	27	68
63	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	4	4	4	3	3	5	2	2	16	18	19	53
64	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	28	27	25	80
65	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	18	24	24	66	
66	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	2	3	3	5	5	21	26	23	70	
67	3	4	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	19	22	25	66
68	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	10	9	9	28
69	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	24	28	25	77
70	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	27	23	22	72
71	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	19	20	19	58
72	1	2	2	1	2	5	1	3	3	5	3	4	2	5	4	5	5	13	19	26	58	
73	2	3	4	4	5	5	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	23	20	28	71
74	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	25	29	24	78
75	2	4	4	3	4	5	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	22	21	28	71
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	18	54
77	4	3	3	2	2	4	2	1	3	5	4	4	2	1	4	5	3	3	18	19	18	55
78	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	29	29	28	86
79	4	4	1	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	23	24	64
80	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	18	19	22	59
81	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	24	15	20	59
82	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	12	16	12	40
83	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	18	21	23	62
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	24	22	21	67
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	5	4	4	18	20	21	59
86	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	18	20	27	65
87	2	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	18	21	24	63
88	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	19	19	20	58
89	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	24	24	68
90	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	17	24	23	64
91	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	25	28	29	82
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	15	51
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	18
94	1	2	1	1	2	4	4	2	3	4	2	3	2	5	4	5	4	5	11	18	25	54
95	2	1	1	1	1	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11	21	24	56
96	1	4	3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	2	14	13	14	41
97	3	4	1	1	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	13	13	17	43
98	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	4	3	4	3	1	1	15	13	16	44
99	1	5	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	16	14	11	41
100	4	3	4	1	1	4	3	4	3	1	4	2	4	3	4	4	4	4	17	17	23	57
101	1	4	1	1	1	3	1	1	3	2	1	5	1	3	1	4	1	4	11	13	14	38
102	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	1	4	3	1	4	1	20	23	14	57
103	3	1	4	1	5	1	3	1	4	1	1	1	5	5	1	1	5	1	15	11	18	44
104	2	4	4	5	3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	4	1	1	1	19	19	14	52
105	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1	2	2	1	2	3	3	3	14	15	14	43
106	1	1	4	3	4	4	3	4	1	1	4	1	2	1	5	3	2	2	17	14	15	46
107	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	1	3	4	1	13	11	13	37
108	1	3	2	4	1	2	1	5	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	13	17	15	45
109	1	4	1	1	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	11	13	17	41
110	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	5	1	4	3	4	3	1	5	15	15	20	50
111	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	2	1	12	14	11	37
112	1	2	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	13	11	12	36
113	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	4	2	4	1	1	3	11	11	15	37
114	3	2	1	3	2	4	1	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1	1	15	14	9	38
115	1	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2	3	14	9	19	42
116	1	2	1	2	4	3	2	4	1	2	1	1	3	1	2	3	2	1	13	11	12	36
117	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	4	2	4	1	1	3	11	11	15	37
118	2	2	5	4	3	3	4	4	1	2	3	3	4	1	3	1	1	3	19	17	13	49
119	1	1	2	2	5	3	1	2	1	2	1	2	5	2	2	5	2	3	14	9	19	42

## ANEXO N° 04: Validez del instrumento (03 Expertos)



UNIVERSIDAD NACIONAL  
"José Faustino Sánchez Carrión"  
ESCUELA DE POSGRADO

### MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE, HUACHO -PERU**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: YELSI MALINI MURGA MEDINA**

#### TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
2: Malo  
3: Regular  
4: Bueno  
5: Muy Bueno



N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Ruiz Mariño, Alexander  
DNI: 45851932

Especialidad de Juez Experto: Gestión Pública y Gobernabilidad  
Grado del juez experto: Magíster en Gestión Pública y MBA

  
  
CPC. Alexander Ruiz Mariño  
Mat. N° 02-5225

.....  
**Firma del Juez Experto**



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“José Faustino Sánchez Carrión”**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE, HUACHO -PERU**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: YELSI MALINI MURGA MEDINA**

**TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Terrones Huatangare, Kevin  
 DNI: 73660646

Especialidad de Juez Experto: Gestión Pública, Transportes y Conservación Vial  
Grado del juez experto: Maestro en Transportes y Conservación Vial



.....  
**Kelvin Terrones Huatangare**  
**INGENIERO CIVIL**  
**CIP. 264483**

.....  
**Firma del Juez Experto**



**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“José Faustino Sánchez Carrión”**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**MÉTODO DE VALIDEZ: VALIDEZ DE CONTENIDO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE, HUACHO -PERU**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: YELSI MALINI MURGA MEDINA**

**TÉCNICA: JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa “X” dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Rosales Enriquez, Carlos Antonio  
 DNI: 44798519

Especialidad de Juez Experto: Finanzas Públicas e Investigación  
Grado del juez experto: Doctor en Administración



**Dr. Carlos A. Rosales Enriquez**  
CONTABILIDAD Y FINANZAS - INVESTIGACION  
MATRICULA: 08-1839

.....  
**Firma del Juez Experto**

## ANEXO N° 05: Confiabilidad de los instrumentos

PLAN DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL																			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA
1	4	4	2	1	5	2	2	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	69
2	5	5	1	1	5	2	1	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	70
3	5	5	1	2	5	1	2	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	67
4	5	5	1	1	5	2	2	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	72
5	4	4	3	1	5	1	1	4	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	67
6	4	4	2	1	5	2	2	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5	69
7	4	5	2	1	5	1	3	5	1	5	3	4	5	5	5	5	5	4	68
8	5	5	1	1	5	1	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	71
9	4	5	2	1	5	2	2	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	71
10	5	2	2	1	2	2	2	5	2	5	3	4	2	2	3	3	2	4	51
<b>VARIANZA</b>	0.25	0.84	0.41	0.09	0.81	0.24	0.4	0.16	0.41	0.16	0.21	0.2	0.84	0.84	0.36	0.36	0.81	0.16	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	7.55																		
<b>VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS</b>	32.85																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

0.81547139

**82%**

CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CONDUCTORES
--

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA
1	3	2	1	1	2	4	5	2	2	4	4	3	3	4	4	5	5	5	59
2	3	4	4	4	4	3	5	2	2	4	4	3	2	5	4	5	5	5	68
3	3	1	1	1	1	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	64
4	4	1	1	1	2	4	5	1	2	4	4	3	3	4	4	5	5	5	58
5	2	1	1	1	2	4	5	2	3	5	5	4	2	4	4	5	5	5	60
6	2	3	1	1	2	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	59
7	3	3	2	2	2	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	63
8	3	2	2	2	2	4	5	2	2	4	4	3	3	4	3	5	5	5	60
9	3	3	2	2	2	5	5	2	2	4	4	3	3	4	4	5	5	5	63
10	3	2	1	1	1	4	4	2	2	1	4	3	3	1	4	2	2	2	42
VARIANZA	0.29	0.96	0.84	0.84	0.6	0.29	0.09	0.36	0.24	1.09	0.16	0.16	0.29	1.04	0.16	0.81	0.81	0.81	
SUMATORIA DE VARIANZAS	9.84																		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	42.64																		

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

0.81447964

<b>81%</b>
------------