

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN**  
**DE PROYECTOS**



**GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE**  
**TRANSPORTES PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO –**  
**AÑO 2022**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANIFICACIÓN OPERATIVA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN**  
**Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

**TESISTA: ESTELA LIVIA PEDRO ROBERTO**

**ASESOR: Dr. VALDIVIESO ECHEVARRÍA AMANCIO RODOLFO**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres,  
allá en el cielo donde gozan  
de la gloria de Dios.

Pedro Roberto

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios padre celestial, que me protege en mi diario caminar.

A los docentes de la Escuela de Posgrado por sus acertadas enseñanzas.

A mi asesor de tesis Dr. Amancio Rodolfo Valdivieso Echevarría, por su asesoramiento en el trabajo de investigación.

## RESUMEN

La presente investigación denominada Gestión vial y la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022, tuvo como problemática principal de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco, para lo cual se formuló el objetivo general: Conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco. Y se planteó la hipótesis general: La gestión vial se relaciona positivamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco. El estudio fue correlacional, contó con la participación de 25 conductores de vehículos de transporte. Se utilizó el cuestionario, para recoger información de la muestra. Los resultados obtenidos evidencian la relación que existe entre la gestión vial y la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco. En conclusión, en la investigación se ha demostrado que existe relación directa entre la gestión vial y la calidad de servicios de transportes públicos, en un nivel de 0.01 bilateral con la correlación de Pearson de 0.998, con ello se ha logrado conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos.

**Palabras clave:** gestión, vial, calidad, servicios, transportes.

## ABSTRACT

The present research called Road Management and the quality of public transport services in the city of Huánuco - Year 2022, had as its main problem how road management is related to the quality of public transport services in the city of Huánuco, for which formulated the general objective: Know how road management is related to the quality of public transportation services in the city of Huánuco. And the general hypothesis was proposed: Road management is positively related to the quality of public transportation services in the city of Huánuco. The study was correlational, with the participation of 25 transport vehicle drivers. The questionnaire was used to collect information from the sample. The results obtained show the relationship that exists between road management and the quality of public transport services in the city of Huánuco. In conclusion, the research has shown that there is a direct relationship between road management and the quality of public transport services, at a level of 0.01 bilateral with the Pearson correlation of 0.998, with this it has been possible to know how the Road management is related to the quality of public transport services.

**Keywords:** management, road, quality, services, transportation.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN .....	xi
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1 Fundamentación del problema de investigación .....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	15
1.3 Viabilidad de la investigación .....	15
1.4 Formulación del problema.....	15
1.4.1 Problema general.....	16
1.4.2 Problemas específicos .....	16
1.5 Formulación de objetivos .....	16
1.5.1 Objetivo general .....	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1</b> Formulación de las hipótesis.....	<b>17</b>
2.1.1 Hipótesis general .....	17
2.1.2 Hipótesis específicas .....	17
2.2 Operacionalización de variables .....	17
2.3 Definición operacional de las variables .....	18
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
3.1 Antecedentes de investigación .....	19
3.1.1 A nivel Internacional .....	19
3.1.2 A nivel nacional .....	22
3.2 Bases teóricas.....	26
3.2.1 Gestión Vial .....	26
3.2.2 Infraestructura vial .....	28
3.2.3 Calidad de servicio de transporte público .....	32
3.2.4 Dimensiones de calidad de servicio de transporte público.....	34
3.3 Bases conceptuales.....	36
<b>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>38</b>
4.1 Ámbito .....	38

4.2 Tipo y nivel de investigación .....	38
<b>4.3 Población y muestra.....</b>	<b>38</b>
4.3.1 Descripción de la población .....	38
4.3.2 Muestra y método de muestreo.....	40
4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	40
4.4 Diseño de investigación .....	40
4.4 Técnicas e instrumentos .....	41
4.5.1 Técnicas .....	41
4.5.2 Instrumentos.....	41
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos .....	42
4.7 Aspectos éticos .....	42
<b>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>43</b>
5.1 Análisis descriptivo .....	43
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis .....	59
5.3 Discusión de resultados .....	64
5.4 Aporte científico de la investigación .....	65
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	39
Empresas de transporte vehículo mayor urbano (colectivos) .....	39
Tabla 2 .....	40
Empresas de transporte vehículo (colectivos) .....	40
Tabla 3 .....	43
Evalúa la calidad del servicio de transporte público .....	43
Tabla 4 .....	44
Evalúa la calidad de la infraestructura vial en el transporte .....	44
Tabla 5 .....	45
Evalúa a las autoridades a cargo del servicio de transporte público .....	45
Tabla 6 .....	46
Satisfacción del cliente por el servicio del transporte .....	46
Tabla 7 .....	47
Compromiso de la empresa de transporte con el servicio que brinda .....	47
Tabla 8 .....	48
Cumplimiento de normas en el transporte urbano .....	48
Tabla 9 .....	49
Acceso a personas con discapacidad en el transporte público .....	49
Tabla 10 .....	50
Acceso a personas mayores en el transporte público .....	50
Tabla 11 .....	51
Gestión de la ubicación de bolardos .....	51
Tabla 12 .....	52
Gestión de la instalación de bolardos .....	52
Tabla 13 .....	53
Gestión de ubicación de los hitos .....	53
Tabla 14 .....	54
Gestión de la información de los hitos .....	54
Tabla 15 .....	55
Gestión de ubicación de los peraltes .....	55
Tabla 16 .....	56
Gestión de instalación de peraltes .....	56
Tabla 17 .....	57
Gestión de mantenimiento de los pavimentos .....	57
Tabla 18 .....	58
Gestión de la conservación de los pavimentos .....	58

Tabla 19 .....	
Correlaciones .....	59
Tabla 20 .....	
Gestión de la ubicación de bolardos. Calidad del servicio de transporte público .....	60
Tabla 21 .....	
Pruebas de chi-cuadrado .....	60
Tabla 22 .....	
Gestión de la ubicación de los hitos. Calidad del servicio de transporte público .....	61
Tabla 23 .....	
Pruebas de chi-cuadrado .....	61
Tabla 24 .....	
Gestión de la ubicación de los peraltes. Calidad del servicio de transporte público .....	62
Tabla 25 .....	
Pruebas de chi-cuadrado .....	62
Tabla 26 .....	
Gestión del mantenimiento de los pavimentos. Calidad del servicio de transporte público .....	63
Tabla 27 .....	
Pruebas de chi-cuadrado .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	43
Evalúa la calidad del servicio de transporte público .....	43
Figura 2 .....	44
Evalúa la calidad de la infraestructura vial en el transporte .....	44
Figura 3 .....	45
Evalúa a las autoridades a cargo del servicio de transporte público .....	45
Figura 4 .....	46
Satisfacción del cliente por el servicio del transporte .....	46
Figura 5 .....	47
Compromiso de la empresa de transporte con el servicio que brinda .....	47
Figura 6 .....	48
Cumplimiento de normas en el transporte urbano .....	48
Figura 7 .....	49
Acceso a personas con discapacidad en el transporte público .....	49
Figura 8 .....	50
Acceso a personas mayores en el transporte público .....	50
Figura 9 .....	51
Gestión de la ubicación de bolardos .....	51
Figura 10 .....	52
Gestión de la instalación de bolardos .....	52
Figura 11 .....	53
Gestión de ubicación de los hitos .....	53
Figura 12 .....	54
Gestión de la información de los hitos .....	54
Figura 13 .....	55
Gestión de ubicación de los peraltes .....	55
Figura 14 .....	56
Gestión de instalación de peraltes .....	56
Figura 15 .....	57
Gestión de mantenimiento de los pavimentos .....	57
Figura 16 .....	58
Gestión de la conservación de los pavimentos .....	58

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en la ciudad de Huánuco con relación al servicio de transporte, existe una serie de problemas en su funcionamiento como urbe, básicamente el crecimiento demográfico explosivo y sin planificación hace que exista dificultades, de la cuales el congestionamiento vehicular, es uno de los más importantes pues se ha incrementado el transporte público y privado.

El sistema de transporte se diseñó sin tener en cuenta el movimiento diario de su población, por lo mismo que se torna incontrolable el desorden y el caos de vehículos debido a la falta de planificación, asimismo la autorización de líneas de transporte interdistritales se efectuó sin coordinación con todos los alcaldes distritales y la autorización de empresas de servicios de transporte interprovinciales con oficinas y terminales dentro de la ciudad.

Es así, que en la investigación el objetivo general planteado es conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco. Entre los objetivos específicos planteados tenemos: determinar de qué manera la ubicación de los bolardos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos, determinar de qué manera la ubicación de los hitos se relacionan con la calidad de servicios de transportes públicos, determinar de qué manera la ubicación de los peraltes se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos, determinar de qué manera el mantenimiento del pavimento se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos: el primero trata de los aspectos básicos del problema de investigación, en el que se consigna la fundamentación del problema de investigación, justificación e importancia de la investigación, viabilidad de la investigación, formulación del problema, problema general, problemas específicos, formulación de objetivos, objetivo general y objetivos específicos; el segundo capítulo contiene el sistema de hipótesis en el que se consignan la formulación de hipótesis general y específicos, operacionalización de variables y

definición operacional de las variables; el tercero trata sobre el marco teórico con los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y bases conceptuales; el cuarto capítulo contiene el ámbito, tipo y nivel de investigación, población y muestra, descripción de la población, muestra y método de muestreo, criterios de inclusión y exclusión, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, validación de los instrumentos para la recolección de datos, confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos; el quinto capítulo trata sobre los resultados y discusión de la investigación, en donde se presenta el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis la discusión de resultados y el aporte científico de la investigación

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos.

Por lo expuesto recibimos con beneplácito vuestros aportes y recomendaciones y esperando que el presente trabajo, sirva de sustento a futuras investigaciones relacionadas con el tema.

El autor

# CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 Fundamentación del problema de investigación

El transporte es un medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. Esto genera una actividad económica, que está al servicio del interés público y que incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de personas y bienes.

En el contexto nacional y local, el transporte es y ha sido un elemento central para el progreso o el atraso de las ciudades. La ciudad de Huánuco no es ajena a esta situación, la suma de factores como: el desarrollo actual en infraestructura aún es insuficiente, el crecimiento vehicular desregulado la cual genera sobreoferta e informalidad, el crecimiento horizontal de la infraestructura urbana debido al aumento de la población y sus necesidades de vivienda, limitaciones financieras del gobierno central, regional o local para la renovación del parque automotor, y la falta de un modelo institucional normativo y técnico han hecho que el sistema de transporte que existe sea deficiente.

En los últimos años, la ciudad de Huánuco viene atravesando una serie de problemas en su funcionamiento como urbe, básicamente el crecimiento demográfico explosivo y sin planificación hace que exista una serie de problemas, de la cuales el congestionamiento vehicular, es uno de los más importantes pues se ha incrementado el transporte público y privado, y en horas punta encontramos las vías principales, intersecciones, puentes y óvalos congestionados, pues constantemente aumentan vehículos informales que circulan en las vías y la infraestructura vial sigue siendo la misma, pues en la mayoría de casos no hay posibilidad de hacer ampliaciones, es necesario entonces plantear políticas de gestión vial que permitan el reordenamiento y control de todos los agentes que intervienen en este problema.

Otro de las causas es que se realizan ferias en plena vía pública, paraderos informales, ocasionando más el congestionamiento vehicular de parte de los trimóviles, motocicletas, autos, combis, ómnibus, camiones, etc. Las vías en la ciudad de Huánuco son angostas, encima a las autoridades locales se les ocurrió hacer las ciclovías, sin un sustento técnico y que para nada sirvió ocasionando más el congestionamiento vehicular, produciéndose accidentes de tránsito, por parte de los conductores de vehículos, que, si tener un mínimo de conocimiento de los reglamentos de tránsito manejan, se paran o voltean si hacer señales provocando los accidentes de tránsito.

No se cuenta con terminales terrestres, campo ferial, ordenamiento por parte de los vendedores informales que expenden sus productos en plena vía pública, causando contaminación ambiental, sonora, visual.

El sistema de transporte está normado por la Municipalidad Provincial de Huánuco para las vías urbanas y el Ministerio de Transportes para las vías principales que cruzan la ciudad de Huánuco. El sistema de transporte se diseñó sin tener en cuenta el movimiento diario de su población, por lo mismo que se torna incontrolable el desorden y el caos de vehículos debido a la falta de planificación, asimismo la autorización de líneas de transporte interdistritales se efectuaron sin coordinación con todos los alcaldes distritales y la autorización de empresas de servicios de transporte interprovinciales con oficinas y terminales dentro de la ciudad urbana y además la autorización de moto taxis sin ningún análisis y solo para lograr inducir votos para su reelección como alcaldes y regidores.

Hay un desorden total en la ciudad de Huánuco, al circular a la vez combis de transporte público, moto taxis, servicios de taxis, triciclos y para colmo camiones y tráileres distribuyendo mercadería, cuya turgurización genera el caos vehicular y la pérdida irrecuperable de horas hombre, consumo innecesario de combustibles, desgaste de maquinaria, paralización del crecimiento económico de la provincia.

## **1.2 Justificación e importancia de la investigación**

### Teórica

Este estudio pretende contribuir al conocimiento existente sobre la gestión vial y su relación que tiene con la calidad de servicios de transportes públicos, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, que permita el cumplimiento de ciertas acciones y posteriormente puedan ser incorporados como nuevos conocimientos.

### Práctica

La investigación es relevante, porque la gestión vial establece una relación mutua con la calidad de servicios de transportes públicos, al considerar entre sus componentes la infraestructura y seguridad vial, en ella radica la importancia que tiene este servicio dentro de la ciudad, al permitir la movilización diaria de las personas para poder cumplir diversas actividades. El estudio se realiza con el objetivo de obtener un diagnóstico de la calidad actual de los servicios de transporte, lo que permitirá ofrecer mejores alternativas en nuestra ciudad y su aplicación práctica en el cumplimiento de ciertos parámetros estipulados en las normas y reglamentos respectivos.

Mejorar la circulación vehicular en la ciudad de Huánuco, con la finalidad de disminuir el tiempo de viaje y aumentar la velocidad de circulación, lo que reduce pérdidas económicas y las emisiones contaminantes al medio ambiente, que afecta a los usuarios y a la gente común que transitan a diario, por lo que es necesario evaluar y desarrollar medidas encaminadas a evitar la congestión de este tipo de vehículos en la ciudad de Huánuco.

### 1.3 Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable porque se contó con los recursos necesarios para su ejecución, tales como la disponibilidad de tiempo, recursos humanos, financieros y materiales; asimismo el acceso a los sujetos de la muestra donde se realizó el estudio.

## **1.4 Formulación del problema**

#### **1.4.1 Problema general**

¿De qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera la ubicación de los bolardos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022?
- ¿De qué manera la ubicación de los hitos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022?
- ¿De qué manera la ubicación de los peraltes se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022?
- ¿De qué manera el mantenimiento del pavimento se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022?

### **1.5 Formulación de objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo general**

Conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.

#### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la ubicación de los bolardos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.
- Determinar de qué manera la ubicación de los hitos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.
- Determinar de qué manera la ubicación de los peraltes se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.
- Determinar de qué manera el mantenimiento del pavimento se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.

## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1 Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1 Hipótesis general

La gestión vial se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

- La ubicación de los bolardos se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.
- La ubicación de los hitos se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.
- La ubicación de los peraltes se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.
- El mantenimiento del pavimento se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.

### 2.2 Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Variable 1 Gestión Vial	Infraestructura vial	Nivel de la gestión de la ubicación de bolardos.	Escala de observación
		Nivel de la gestión de la ubicación de los hitos	
		Nivel de la gestión de la ubicación de los peraltes	
		Nivel de gestión de mantenimiento de los pavimentos	
Variable 2 Calidad de Servicios de Transportes	Prestación de servicios	Nivel de satisfacción del cliente.	Cuestionario
		Acceso a personas con discapacidad.	
		Acceso a personas mayores.	
		Cumplimiento de normas del servicio de transporte.	
		Compromiso de la empresa de transportes.	

### **2.3 Definición operacional de las variables**

Calidad de servicios de transportes, es el nivel de rasgos característicos (características únicas) del servicio que logran satisfacer las necesidades o expectativas del consumidor.

Gestión vial, se encarga del mantenimiento, rehabilitación, reconstrucción y mejoramiento de las vías cantonales, fomentar la participación ciudadana para el desarrollo vial.

Sistemas de transporte, es una agrupación de vehículos que hace posible el traslado de individuos y mercadería hacia destinos de diferentes áreas geográficas. Juega un importante papel en la economía económica y en el ordenamiento territorial.

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes de investigación

#### 3.1.1 A nivel Internacional

García (2019). La gestión del transporte urbano una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile. La investigación hace mención a una evaluación del modelo de gestión del transporte público, visto de otro modo del gobierno, realizando una revisión de cómo responde a las nuevas dinámicas metropolitanas. Inicialmente se caracteriza la situación actual de Santiago frente al sistema de gestión del transporte público. Luego indagar sobre un caso colombiano con un tipo de modelo descentralizado basado en un Área Metropolitana. Posteriormente, con la aplicación de cuestionarios de entrevistas a los sujetos principales, con la inclusión de las variables que influyen en el modelo y su posibilidad de integración operativa e institucional a la nueva realidad metropolitana. Para finalmente concluir acerca de las evidencias encontradas a nivel local e internacional.

Amao (2018). Propuesta integral de mejora para la gestión del transporte público de la ciudad de la Paz. El objetivo del estudio fue proponer estrategias que sirvan como guía para mejorar la dirección y operación del transporte público de la ciudad de La Paz, a través del análisis de las políticas públicas y al estudio in situ del servicio público. Como conclusión sobre la infraestructura del transporte público, es preciso resaltar que los vehículos motorizados que forman parte del sistema de transporte Urbano, Colectivo y Suburbano no muestran calidad y eficiencia que se debería de prestar en el municipio de La Paz por las tarifas actuales, debido a que el estudio técnico elaborado en el año 2017, arrojó como resultado que estas tarifas son suficientes para cubrir las necesidades de los dueños de las unidades vehiculares, generándoles suficiente rentabilidad. El transporte público que se brinda a los usuarios debe ser seguro, no contaminante, eficiente, y confiable, además de ello, que sus tarifas sean accesibles para la

población, que permita un desplazamiento adecuado a través de sus movi­lidades de los hogares a los centros de trabajo, de los hogares a los centros de estudio y/o esparcimiento. Asimismo, todo transporte público debe promover una verdadera equidad en sus servicios a estudiantes, usuarios en general, discapacitados y adultos mayores.

Torres (2017). El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública. La investigación tuvo a su cargo como objetivo principal el de cómo resolver este problema frecuente que tienen en la actualidad, los residentes en Santiago de Chile. Es por ello, que se inicia de un análisis pormenorizado del actual sistema de transporte público de autobuses, el denominado Transantiago, como fueron sus inicios y experiencias en estos últimos años, a fin de conocer los orígenes de sus dificultades y las posibles oportunidades de mejora. Una de las conclusiones a las que llegó el presente estudio, es que las mayores deficiencias del Transantiago se dieron antes de su implementación, pues formaban parte de las bases de licitación que con anterioridad fueron aprobadas por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile. Es por ello que, la indagación del sistema presenta varios errores: mínima cantidad de vehículos motorizados que los requeridos, trayectos insuficientes, poca frecuencia, infraestructura mínima, comunicación poco clara a los usuarios, deficiente disminución de los tiempos de viaje, altos niveles de hacinamiento, nula fiscalización, flotas de autobuses sin calidad antiguos y que producen contaminación por ser muy antiguos, etc.

Calles (2016) Modelo de gestión de Conservación Vial para la Red Vial Rural del Cantón Pastaza, Ecuador. En este estudio se propuso un Modelo de Gestión de Conservación Vial para la Red Vial Rural, que con anticipación se realizó el inventario de infraestructura vial, para conocer en qué condiciones operan y funcionan, partiendo minuciosamente del análisis de la infraestructura su calidad física, geométrica y de diseño; tomando en

cuenta los puntos de vista aplicables para ser examinados en relación a la geometría de la vía, longitud del tramo, ancho de la calzada, número de carriles, ancho y altura de andenes, ancho de bermas, separador y zonas laterales, asimismo el respectivo análisis de la visibilidad y distancia de frenado utilizable; evaluado simultáneamente. El estado de la superficie del pavimento básicamente significa entender las fallas, si está dañado o defectuoso y hace que funcione mal y su vida útil se reduzca. La investigación concluye que, se realizan estas actividades con el fin de desarrollar un modelo de gestión de mantenimiento vial para las carreteras nacionales estudiadas; se propone capacitar técnicos para realizar y controlar las actividades relacionadas con el adecuado inventario y evaluación de caminos para garantizar el adecuado mantenimiento de los caminos involucrados.

Giménez (2016). El transporte público de pasajeros en la ciudad de Santa Fe: un análisis de accesibilidad y vulnerabilidad social sobre el territorio. En la investigación se planteó como objetivo contribuir al diseño de políticas públicas para el Transporte Urbano de Pasajeros de la ciudad de Santa Fe, iniciando con un diagnóstico de oferta y demanda actualizados para centrarse en la disponibilidad de servicios para poblaciones vulnerables. Mediante una técnica mixta -cuantitativa y cualitativa- Se trata de caracterizar socioeconómicamente a la población y determinar las condiciones de ingreso de los santafesinos al sistema colectivo. Los resultados empíricos muestran que existe una correlación significativa entre el nivel socioeconómico de la población y las variables relacionadas con la disponibilidad de transporte. En particular, existen amplias disparidades en el cumplimiento del TPP, en detrimento de las regiones de menor nivel socioeconómico. La conclusión es que la política pública sectorial en el TPP debe ser vista territorialmente, tratando de adecuar los servicios a las necesidades de la población para reducir los signos de desigualdad observados, principalmente en los sectores de población ya atendidos. Personas con menos recursos que son propietarias de este vehículo y quedan

atrapadas por el mismo.

Navarro (2016). Modelo de Gestión de Conservación Vial para la Red Vial Rural del Cantón Santo Domingo, Ecuador. El presente estudio cuyo objetivo obtener un modelo de gestión de mantenimiento vial para la red vial rural del estado de Santo Domingo, para lo cual se recopilan datos de las autoridades locales, como datos técnicos, de tráfico, además se realizó un inventario de la red de alcantarillado, revisión del pavimento, señales de tránsito, elementos de seguridad y señalización de la red vial, con trayectos por donde circula la red vial del cantón Santo Domingo, se investigó con la ayuda de bibliografía relacionados a la concesión de carreteras, gestión vial, equipos de medición y tipos de información que dan, control de calidad, inventario y monitoreo, utilizados para determinar el modelo de gestión más apropiado.

### 3.1.2 A nivel nacional

Valverde, J. (2022), en su tesis Gestión en infraestructura vial y evaluación de la calidad del servicio en la ampliación norte del metropolitano, 2021. Tiene como objetivo analizar la valoración de los usuarios de los servicios que reciben los buses metropolitanos y la gestión de infraestructura vial en la región Lima norte; su investigación utiliza métodos cuantitativos y niveles de correlación descriptivos, utilizando dos encuestas, una para cada variable a 248 usuarios de tráfico. Los resultados de este estudio y usando la prueba estadística de Rho de Spearman, se ha encontrado que la correlación entre las dos variables fue alta, lo que indica que la gestión de la infraestructura vial está relacionada con la percepción de la valoración. La calidad del servicio prestado por Metropolis, pero también la relación positiva y directa entre ambos es de 0,732 con un nivel de significancia de 0,00. La conclusión muestra que existe una correlación directa y significativa entre el avance de la infraestructura vial en la expansión norte de las metrópolis y la evaluación de la calidad del servicio este año. Esto los lleva a concluir que cualquier organización que proporcione servicios o

bienes debe apegarse a ciertos estándares de calidad para cumplir con las expectativas de los consumidores o clientes.

Ibarburu (2020). Elaboración de un plan de gestión vial para el mantenimiento de la carretera nacional PE-1N R: tramo: Emp. PE-1N– Tambogrande - Platillos, del distrito de Tambogrande – Piura. Perú 2020. La presente tesis se basó en recuperar la transitabilidad de las carreteras, en sí se propuso elaborar un plan de gestión vial para el mantenimiento de la carretera Nacional PE-1N R: Tramo: Emp. PE-1N L (Dv. Tambo grande) – Tambo grande - Platillos, como se conoce, este tramo es de suma importancia para los pobladores, ya que, mediante éste, los habitantes entre productores y trabajadores agrícolas, abastecen el mercado externo e interno, brindando empleo y generando ingresos anuales por US\$ 150 millones. Por lo tanto, el plan de manejo vial puede ser revisado para que la autoridad responsable cumpla con los requisitos, más precisamente, debe ser informado al Ministerio de Transporte, porque está bajo su control y porque es una carretera estatal, Esto significa que la entidad competente es Provías Nacional, que está subordinada al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En conclusión, primero se evalúa el estado de la vía mediante el Índice de Condición del Pavimento (PCI), se recopila información de un tramo de la vía para ser analizada mediante una inspección in situ, y luego se calcula en la oficina mediante una tabla que genera los resultados. Para nosotros, en este caso, si desea hacer un mantenimiento de rutina, mantenimiento periódico, modificación o reparación, luego de determinar estos datos, procedemos a registrar toda la información desarrollada en el programa llamado HDM-4.

Cosío et al. (2017), en su tesis Calidad de servicio y satisfacción del cliente, de transporte interprovincial de la ciudad de Trujillo, 2017. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Trujillo; por otro lado, describir

las características de la calidad del servicio de las empresas de transporte interregional de pasajeros y determinar el nivel de satisfacción de los clientes de las empresas de transporte interregional de pasajeros. La investigación pertenece al tipo básico, tiene cierta pertinencia, utiliza un método hipotético deductivo y un diseño experimental transversal. En conclusión, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente depende del cliente, de la empresa, de la red vial nacional, de la seguridad y de la siniestralidad en el tránsito.

Montoya, V., & Quispe, L (2018). En su investigación Gestión de la seguridad vial y su influencia en el servicio de transporte público de la Municipalidad Provincial de Julcán. La investigación tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión de la seguridad vial en el servicio de transporte público. La investigación corresponde al tipo no experimental, con un diseño correlacional causal de corte transeccional y los métodos utilizados fueron el deductivo, inductivo y analítico. La muestra estuvo constituida por 144 sujetos, a los que, a través de la técnica de la encuesta, se les aplicó el cuestionario. Los resultados obtenidos han permitido determinar que la gestión de la seguridad vial influye directa y significativa en el servicio de transporte público en la Municipalidad Provincial de Julcán -2017 debido a que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau\_b de Kendall es  $\tau = ,294$ , con un sig. (Bilateral) ,000 por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se concluye que, la gestión de la seguridad vial influye significativamente en el servicio de transporte público en la Municipalidad Provincial de Julcán -2017 debido a que entre la variable gestión de la seguridad vial y servicio de transporte público en la Municipalidad Provincial de Julcán, 2017, existe una correlación directa o positiva altamente significativa dado que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau b de Kendall es  $\tau = ,294$ , con un sig. (Bilateral) ,000 por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Correa (2018). Sistema de transporte y el caos vehicular en la ciudad de Huacho. Cuyo objetivo general fue establecer la forma como se puede lograr que el sistema de transporte sea eficiente y el desorden vehicular disminuya en la ciudad. La metodología fue de tipo aplicada, en sus niveles descriptivo, explicativo y correlacional, a través de la técnica de la entrevista, la encuesta y el análisis documental, con una muestra representativa de 353 residentes de la ciudad de Huacho. La investigación concluye que, el sistema de transporte y el caos vehicular en la ciudad de Huacho ocasiona un tráfico incontrolable y numerosas pérdidas económicas, por la demora ocasionada debido al tiempo que se usa para el traslado de un lugar a otro dentro del casco urbano, Los resultados de la encuesta muestran que el 95,08% de los encuestados no cree que el sistema de transporte en la ciudad de Huacho mejore y reduzca el caos vehicular.

Las vías urbanas del sistema de transporte están reguladas por el municipio de la provincia de Huánuco, y las vías principales que pasan por la ciudad están reguladas por el Ministerio de Transporte.

El sistema de tránsito no está diseñado para tomar en cuenta el movimiento diario de personas, por lo mismo el caos y caos vehicular se vuelve incontrolable por falta de planificación. Asimismo, la aprobación de rutas de transporte interregional se realizó sin coordinación con el gobierno. Todos los administradores distritales y las empresas de servicios de transporte interdistrital con oficinas y terminales en la ciudad, así como los mototaxis, están autorizados sin ningún tipo de análisis y sólo para efectos de reelección de alcaldes y concejales.

La ciudad de Huánuco está en completo desorden con el transporte público, los mototaxis, los servicios de taxi, los triciclos y, lo más importante, los camiones y remolques que distribuyen mercancías, cuya escala ha causado confusión vehicular y pérdida irreparable de horas de trabajo. El consumo de combustible y el desgaste mecánico paralizaron el crecimiento económico de la provincia.

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1 Gestión Vial**

La gestión se refiere a los roles administrativos para lograr fines y propósitos convenientes relacionados a las obras viales, que involucra elementos como el planeamiento, organización, dirección, control y ajuste. Es así que, la gestión vial planea objetivos, organiza las inspecciones y verificaciones, ejecuta revisiones en forma continua, que les permita lograr un producto o servicio que beneficie a los usuarios de las carreteras, tales como comodidad, ahorro, durabilidad, confiabilidad, etc.

La gestión vial por función se encarga del mantenimiento, rehabilitación, reconstrucción y mejoramiento de las vías, fomenta la participación ciudadana para el desarrollo vial y garantiza la sostenibilidad de las vías. Los elementos esenciales de un sistema de gestión vial son: el diagnóstico y la base de datos actualizada sobre las condiciones y cómo funciona la infraestructura vial; el planteamiento de los objetivos; metas y políticas institucionales; un análisis económico; descripción de las estrategias y los programas de conservación; los mecanismos de ejecución de obras; y los indicadores de evaluación de los resultados (Espinosa 2016, p. 349).

#### **Modelo de gestión vial**

De acuerdo al “Manual Operativo de Planificación Vial Departamental”, el modelo de gestión vial a cargo de las autoridades locales tiene las siguientes características: i) Sistema de planificación vial estratégica, sectorial y participativa. Además, la planificación a corto plazo se coordina con la planificación a medio y largo plazo. La principal herramienta para el desarrollo del sistema es el Programa Vial Sectorial Participativo (PVDP) – el modelo organizativo institucional de gestión vial, que tiene como objetivo introducir una sola agencia o unidad estructural dedicada a la gestión vial en lugar de las dos agencias o unidades actuales (DRT y GRI) caso para evitar la superposición de funciones y promover la complementariedad de roles y

funciones. Esta Unidad deberá asumir la conducción, dirección y gerencia de la vialidad regional, articulando los recursos financieros, humanos y logísticos existentes en los GR para atender las demandas del PVDP y del PCD (MTC, 2010, p. 3)

El desarrollo institucional comprende 3 dimensiones: el desarrollo de capacidades de las autoridades, funcionarios, técnicos y profesionales que participan en la gestión vial; el desarrollo organizacional entendido como la adecuación de la estructura organizacional para realizar dicha gestión (documentos de gestión, procesos, procedimientos, etc.) y la articulación interinstitucional, que podemos entender como el tejido de redes con los demás actores (entes financieros, transportistas, usuarios, otros Gobiernos regionales, etc.).

El Provías Descentralizado del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2010, p. 4), señala: actualmente la gestión vial en los Gobierno Regional es realizada indistintamente por la Gerencia de Infraestructura o la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, en algunos casos en forma simultánea. El plan promoverá cambios para crear o fortalecer órganos individuales de gestión vial en el Gobierno Regional. Métodos de subcontratación de funciones viales, especialmente aquellas relacionadas con la construcción, rehabilitación, mantenimiento programado y mantenimiento de rutina. Asimismo, las intervenciones de gestión directa en las carreteras deben reducirse de forma sostenible y gradual. Para desarrollar este sistema de subcontratación de carreteras, es necesario desarrollar una plataforma operativa orientada a la gestión de contratos para reemplazar la plataforma operativa existente orientada a la ejecución de ingeniería. Además, los nuevos sistemas requieren documentación técnica y diferente de las habilidades que prevalecen en la gestión actual infraestructura de los Gobiernos Regionales y en la Dirección de Caminos de la Dirección Regional de Transporte. Un modelo integral de gestión de inversiones debe mejorar la planificación, gestión y ejecución de las

inversiones viales e incluir estándares de control y estándares de calidad, integralidad, eficiencia y sostenibilidad de las inversiones viales. La herramienta básica del sistema es un plan de inversión plurianual. v) Por lo tanto, la sostenibilidad de las condiciones del servicio, es decir. sostenibilidad de las inversiones realizadas, prioridad sobre el mantenimiento cultural. Además de extender la vida útil del camino (sostenibilidad de la inversión), el mantenimiento regular también puede crear empleo permanente en las zonas rurales, ya que emplea una gran cantidad de mano de obra no calificada; por lo tanto, es necesario fortalecer la adopción de esta cultura. El Programa de Caminos Departamentales, Fomentar esta cultura de mantenimiento continuo como elemento clave de la gestión vial descentralizada. vi) La atención a las normas ambientales y sociales es otro aspecto importante de la gestión sostenible de los caminos de la industria, por lo que es necesario fortalecer la capacidad de los gobiernos locales evaluando primero los estudios de impacto ambiental y social del territorio, pero ya en la etapa de desarrollo, la ejecución de la obra contará con planes de manejo ambiental (PGA) para monitorear y evaluar y verificar el cumplimiento del plan de manejo ambiental al final de la obra.

### 3.2.2 Infraestructura vial

#### Bolardos

Son estructuras físicas y prácticas que sirven de protección a los peatones, a los ciclistas, a las propiedades y otros vehículos contra posibles colisiones, sean éstas intencionales o accidentales. Estas estructuras proporcionan ayuda visual para automovilistas y peatones, dirige el tráfico y aumenta la toma de conciencia de los sujetos, que hacen uso de la infraestructura vial. También proporcionan una barrera protectora física cuando es necesario, pero sin la apariencia de una fortaleza.

Los bolardos también se pueden usar para crear límites de propiedad visibles, separar áreas dentro de un área, controlar o dirigir el tráfico y permitir el paso de peatones mientras se mantienen los vehículos fuera.

También incluyen los siguientes beneficios: estética exterior de edificios y áreas circundantes, iluminación, cámaras de seguridad, almacenamiento de bicicletas, asientos.

Gestión de la ubicación de bolardos

-Dirección y control del tráfico

Función principal: disuasión visual y prevención de entrada accidental en un espacio determinado.

-Seguridad

Función principal: resistir golpes y prevenir ataques deliberados. La línea adyacente de postes puede formar un filtro de tráfico que separa los vehículos de motor de los peatones y las bicicletas. <https://www.reliance-foundry.com/blog/disenio-seguridad-bolardos-es>

Hitos

Postes de piedra o cualquier señal ubicada en el suelo que sirve para marcar los límites de un territorio o propiedad, que permite indicar las distancias o la dirección en una vía.

Gestión de la ubicación de los hitos

Los postes o hitos kilométricos son marcas viales verticales masivas con elementos reflectantes colocados verticalmente en el borde de la acera o en el pavimento. Estos elementos se utilizan para representar el nombre de la carretera y el punto kilométrico desde el inicio de la carretera hasta la ubicación del conductor o transeúnte, es decir. nombran la distancia desde el inicio de un camino, ruta o recorrido. Cabe mencionar que, también existe la marcación de las distancias en millas, estos elementos viales son utilizados en los países anglosajones y son denominados miliarios o “milestone”, en inglés.

La forma y el tamaño del poste dependen del tipo de camino en el que se encuentra y su propósito. Según la normativa vigente, las columnas deben ser de hormigón armado prefabricado y constar de los siguientes elementos: soportes de acero galvanizado, zonas antirreflejantes y reflectantes.

Los pilares son blancos y están pintados con esmalte sintético. El contenido de su mensaje está representado en bajorrelieve con esmalte negro y caracteres alfabéticos. Sin embargo, los manuales de carreteras actuales establecen que pueden funcionar sobre fondos negros, verdes y naranjas. Teniendo en cuenta la siguiente clasificación:

Red Vial Nacional: Letras en color blanco y el fondo en color negro.

Red Vial Departamental: Letras en color negro y el fondo en color verde.

Red Vial Vecinal: Letras en color negro y fondo en color naranja.

### Peraltes

Se denomina al levantamiento, conocido como deslizamiento transversal, ocurre en una curva que conduce a una plataforma ferroviaria o carril de autopista para compensar su propio componente de peso, la inercia del vehículo (o fuerza centrífuga, aunque el nombre es inapropiado) y para garantizar que la fuerza resultante permanece paralela al plano horizontal y actúa como una fuerza centrípeta siempre dirigida hacia el centro de la curva.

### Gestión de la ubicación de los peraltes

El propósito del peralte de la súper altura es contrarrestar la inercia que empuja al vehículo hacia el exterior de la curva. También tiene la función de drenar el agua lejos de la carretera (si es una carretera) y requiere una pendiente mínima de 0,5%. En ausencia de fricción, la fórmula de peralte teórico (para vía y carretera) para la velocidad y el radio de giro es:  $\tan \theta = \frac{v^2}{gR}$  donde  $\theta$  es el ángulo de peralte. La superaltura se define como la tangente de esta, por lo que es una cantidad adimensional que impele al vehículo hacia el exterior de la curva. También tiene la función de evacuar aguas de la calzada (en el caso de las carreteras), exigiendo una inclinación mínima del 0,5%. La fórmula teórica del peralte (válida para ferrocarriles y carretera), en ausencia de rozamiento, para una velocidad y un radio de giro es:  $\tan \theta = \frac{v^2}{gR}$  donde  $\theta$  es el ángulo de peralte. El peralte se define justamente como esta tangente, así que es una magnitud adimensional.

El propósito de un voladizo de carretera es compensar las fuerzas

centrífugas que empujan a los vehículos fuera de la carretera. Cada país tiene normas o reglamentos que determinan porcentajes especialmente elevados en función de los siguientes parámetros: coeficiente de rozamiento lateral rueda-asfalto, velocidad de diseño y radio de giro.

#### Pavimentos

El pavimento es una estructura formada por capas de diferentes materiales, construida sobre el terreno natural, de forma que se pueda desplazar con seguridad, facilidad y comodidad.

Están compuestos por suelos y rocas naturales que son procesados y transformados por ingenieros para formar una capa resistiva que generalmente soporta las cargas transportadas por el vehículo y resiste los elementos naturales del área durante toda su vida.

#### **Gestión de mantenimiento de los pavimentos**

La vida útil del pavimento se puede maximizar con tratamientos regulares de asfalto (conocidos colectivamente como mantenimiento preventivo del pavimento). La clave para prolongar la vida útil de su cubierta es realizar el procedimiento de mantenimiento preventivo correcto en el momento adecuado. Estos procedimientos de mantenimiento prolongan la vida útil del pavimento al protegerlo del desgaste mecánico, la entrada de agua y la exposición a la luz solar y al aire. Cuando se hace bien, las carreteras duran más, tienen costos de ciclo de vida más bajos y brindan a los conductores una mejor calidad de la carretera y menos retrasos para los usuarios. <https://armaz.com/es/industrias/road-science/mantenimiento-preventivo-de-pavimento%20al%20aire>.

Elegir qué tipo de pavimento construir, qué capas construir y sus respectivos espesores son factores críticos de diseño. El objetivo de todo el proceso de diseño es encontrar el mejor pavimento para el tráfico específico de la instalación, optimizar los costos y crear el pavimento con la vida útil más larga.

### 3.2.3 Calidad de servicio de transporte público

- Se define al grado en que las características inherentes (propiedades distintivas) de un servicio satisfacen las necesidades o expectativas de un consumidor.
- Los clientes tienen varios criterios para evaluar la calidad de los servicios de carga de un operador, tales como confiabilidad, responsabilidad, flexibilidad, seguridad, tecnología y velocidad. Para mejorarlos y garantizarlos, es necesario desarrollar e implementar un sistema de calidad, así como controlarlo de manera efectiva, lo que requiere de indicadores para identificar problemas o brechas en el proceso, para evaluar su eficacia, eficiencia y eficacia, y para controlarlo. para los cargadores, la relación que se establece entre el porteador y el destinatario En la literatura considerada, hay varios indicadores de control de calidad de los servicios de transporte, que, según el autor, también son representativos. (Cedeño & Carcacés 2010).
- La calidad de un servicio de transporte puede definirse como el grado en que las características inherentes (características diferenciadoras) del servicio satisfacen las necesidades o deseos de los consumidores. (Organización de Transporte SAS, 2021).
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1984, p. 50) concluyeron que la calidad del servicio es la diferencia entre la percepción y la expectativa del consumidor. Este artículo determina y evalúa la calidad de los servicios de transporte público en corredores urbanos, que se caracterizan por un interés fijo y calidad y apreciados. Estimar los coeficientes de cada factor de calidad del servicio para diferentes segmentos y estratos de la población utilizando un modelo logit con especificación lineal de la función de utilidad. Los resultados de la evaluación econométrica determinan la importancia, peso y valor de cada factor en términos de utilidad. De esta forma se logra que los principales factores que determinan la calidad del servicio sean: el estado físico de los buses, el estilo de conducción del conductor, la tarifa (precio del viaje), el tiempo de permanencia en el bus

(costo del viaje), tiempo y la actitud del usuario. (Sánchez & Romero 2009).

La evaluación de la calidad de los servicios de transporte se basa en los siguientes criterios:

La calidad de los vehículos. Este estándar de calidad incluye la seguridad del vehículo para pasajeros o carga, así como la comodidad y confiabilidad. La confiabilidad se entiende como la capacidad del vehículo para mantener los valores de todos los parámetros dentro de los límites especificados a lo largo del tiempo, lo que caracteriza su capacidad para realizar las funciones necesarias en ciertos modos de uso y condiciones. Si hablamos de transporte de pasajeros, los horarios pueden incluir criterios tales como la precisión de la salida (llegada) de los vehículos, la velocidad del transporte, el tiempo de viaje, etc.

Competencia del personal. Esta norma de calidad describe el nivel de conocimientos y experiencia del personal necesario para la prestación de los servicios de transporte.

La cortesía y amabilidad del personal. Aquí se puede argumentar que este estándar de calidad es parte de la competencia del personal. Sin embargo, si bien los empleados de las compañías de transporte son muy expertos en su campo, también pueden ser groseros con sus clientes. Por el contrario, la impecabilidad del personal hacia los clientes a menudo enmascara la incompetencia.

La calidad del servicio es uno de los principios de demanda que más preocupan a los usuarios, una valoración positiva del servicio satisfactorio. Según Pizzo (2013, p. 42) es un hábito desarrollado y practicado en las organizaciones interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y brindarles servicios convenientes, apropiados, flexibles, visibles, útiles, oportunos, seguros y confiables aún en circunstancias inesperadas o para que los clientes se sientan comprendidos. , atendido y visitado

personalmente antes de que algo salga mal, sea enfocado y eficiente y entregue más valor del esperado, lo que resultará en mayores ingresos y menores costos para la organización. Gutiérrez (1995, p. 27), indica que los usuarios evalúan la calidad de servicio por medios de cuatro componentes:

**Confiabilidad.** Capacidad para prestar servicios de forma segura, precisa y consistente. Confiabilidad significa obtener el servicio correcto la primera vez. Como todos sabemos, este componente es uno de los más importantes para los usuarios.

**Respuesta.** Capacidad para brindar un servicio oportuno. Los ejemplos de respuestas incluyen devolver la llamada a los usuarios de manera oportuna y brindar un servicio inmediato al personal de emergencia.

**Seguridad.** El conocimiento y cortesía del personal, y la capacidad de transmitir una sensación de seguridad. Los empleados que respetan a los usuarios y los hacen sentir comprometidos y dignos de confianza son un ejemplo de fiar.

**Tangibles.** Abarca los aspectos físicos del servicio, cuyas partes tangibles son los locales, las herramientas y los equipos utilizados para prestar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y las herramientas del personal.

La calidad del servicio abarca un conjunto de actividades para atender mejor al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.

#### 3.2.4 Dimensiones de calidad de servicio de transporte público

Nivel de satisfacción del cliente.

“La satisfacción e insatisfacción del cliente está determinada por su experiencia posterior a la compra, ya que existe una brecha (positiva o negativa) entre las expectativas y la experiencia durante el proceso de compra o prestación del servicio. La investigación sobre la satisfacción del cliente muestra la consistencia e inconsistencia de las expectativas”

(Gonzales, 2015, p. 21).

Cualquier empresa que pueda satisfacer a sus clientes obtiene una serie de beneficios: lealtad del cliente (lo que significa ventas futuras), distribución gratuita (lo que significa clientes futuros) y una participación de mercado garantizada posterior.

Acceso a personas con discapacidad.

La accesibilidad es un elemento importante de un sistema de transporte inclusivo. En general, se anima a todos los usuarios, especialmente a los discapacitados y los ancianos, a utilizar el transporte público.

Las personas con discapacidad severa (visual, física, psíquica, etc.) y que estén registradas en el Consejo Nacional para la Integración de los Minusválidos (CONADIS) pueden recibir una tarjeta amarilla, documento que permite el acceso gratuito a los servicios y servicios de la ciudad. Transporte público estatal interurbano.

Acceso a personas mayores.

Cuando un modo de transporte permite a las personas mayores realizar sus propias necesidades y deseos de movilidad, el modo de transporte se vuelve accesible. Además, los vehículos deben tener las condiciones de diseño y las soluciones técnicas necesarias para permitir que todas las personas se comuniquen, se entiendan y adquieran la comprensión necesaria para garantizar una movilidad sin barreras. Los servicios que cumplen con estos requisitos benefician a las personas con discapacidad, de avanzada edad y a la ciudadanía en su conjunto.

Cumplimiento de normas del servicio de transporte.

El transporte terrestre es administrado por el Ministerio de Transporte a través de la Dirección General de Circulación Terrestre dependiente del Viceministerio de Transporte. Sus responsabilidades incluyen la formulación, autorización, supervisión, inspección y regulación de las normas de transporte terrestre y tránsito de pasajeros y mercancías. El

Reglamento también otorga las referidas facultades a los gobiernos regionales y municipios provinciales dentro de sus territorios.

Los usuarios que participan en la circulación y actúan conforme a las normas tienen derecho a esperar, por su confianza legal, que los demás usuarios de la vía, sean conductores o peatones, utilicen correctamente y respeten las normas de su circulación.

Compromiso de la empresa de transportes.

Para conseguir la máxima satisfacción del cliente, los servicios que prestan deben satisfacer las expectativas y necesidades del cliente y ser adecuados en cuanto a uso, rendimiento, seguridad y fiabilidad.

Ser competitivo en el mercado; la reducción de costos mediante la reducción de reclamos y multas debe ser una meta permanente.

Informar, capacitar y motivar a todos los empleados de la organización para que estén adecuadamente preparados para realizar su trabajo satisfactoriamente y para minimizar los riesgos de seguridad para ellos mismos, nuestros clientes y usuarios de nuestros servicios.

### **3.3 Bases conceptuales**

**Bolardos.** Poste de metal, piedra u otro material que se coloca en la calle de forma vertical para que los vehículos no puedan pasar o aparcar.

**Calidad de Servicios de Transportes.** Es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.

**Gestión Vial.** Se refiere a las funciones gerenciales para alcanzar metas y objetivos deseables en el proyecto vial.

**Hitos.** Poste de piedra o cualquier señal clavada en el suelo que sirve para marcar el límite de un territorio

**Infraestructura vial.** Constituye la vía y todos sus soportes que conforman la estructura de las carreteras y caminos.

Pavimentos. Materiales con los que se pavimentan los suelos.

Peraltes. Diferencia en la elevación de la parte exterior y la interior de una curva, en una carretera o vía.

Prestación de servicios. Es el ejercicio independiente de una profesión, arte u oficio.

## CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

### 4.1 Ámbito

El presente proyecto se realizó en la ciudad de Huánuco.

### 4.2 Tipo y nivel de investigación

Tipo. La investigación realizada en este estudio es correlacional, porque se enfoca como se relacionan dos o más variables, en este caso la situación de la gestión vial y del sistema de transporte urbano y sus manifestaciones. Según Hernández et al., “Los estudios correlacionales son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (2018, p. 109).

Mejía (2017) “La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

Nivel. La investigación es de nivel correlacional, porque establece la relación entre dos variables.

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, et al. 2014, p. 93).

### 4.3 Población y muestra

#### 4.3.1 Descripción de la población

Para la investigación se consideró 50 empresas que brindan servicio urbano dentro de la ciudad de Huánuco.

**Tabla 1*****Empresas de transporte vehículo mayor urbano (colectivos)***

N°	Empresa de transportes	Flota	N°	Empresa de transportes	Flota
1	Cielito N° 2 EIRL	9	26	Moras tours SRL	6
2	Expreso Nueva Esperanza SAC	23	27	Señor de Puelles SCRL	20
3	Turismo Gran Prix SCRL	48	28	Héroes de Jactay SCRL	19
4	Esperanza Express SRL	13	29	Turismo Marabamba SCRL	0
5	Virgen del Carmen SRL	39	30	Turismo Aparicio Pomares S.R.L.	3
6	Xesha EIRL	5	31	Express Marabamba S.R.L.	12
7	Turismo León SAC	0	32	Loma Blanca S.C.R.L.	11
8	Trans Jair SRL	8	33	Tours La Catedral SCRL	20
9	Turismo pacifico SCRL	27	34	Express Servicentro EIRL	16
10	Bella Esperanza EIRL	25	35	Llicua Express SRL	17
11	Real Esperanza SCRL	33	36	Los Portales Tours EIRL	12
12	San Antonio EIRL	5	37	Pacifico S.C.R.L.	25
13	Secruzma EIRL	52	38	Racing Car	17
14	Gran Cayhuayna Express S.R.L.	21	39	Areliz Express EIRL	6
15	8 de diciembre SCRL	10	40	Expreso solano SCRL	7
16	Rápidos y seguros SRL	27	41	Turismo Moras SAC	2
17	Pavletich Puente Nuevo S.R.L.	55	42	Fuerza Esperanza	37
18	Iguazú 2000 SRL	20	43	Taxis Benji S.R.L.	6
19	Comité 15 SAC	12	44	Super Cars JB EIRL	4
20	CAMAZI SCRL	33	45	Grupo Royal e Inversiones	6
21	Pillcomocho Express	57	46	Tres de Mayo SRL	18
22	ELIM SCRL	76	47	Valle Express SRL	42
23	MAFER SRL	24	48	Emp. Trans. Express JIVIA	17
24	Pioneros Tours S.C.R.L.	43	49	SR. de Exaltación SCRL	0
25	Trans Zona Cero SRL	14	50	San Andrés SCRL	2
		Total			1004

Fuente: Gerencia de transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco

#### 4.3.2 Muestra y método de muestreo

25 conductores de 5 empresas de transporte que brindan servicio dentro de la ciudad de Huánuco.

El método de muestreo fue de modo intencional a criterio del investigador.

**Tabla 2**

***Empresas de transporte vehículo (colectivos)***

N°	Empresa de transportes	Flota
1	Moras tours SRL	6
2	Señor de Puelles SCRL	20
3	Tours La Catedral SCRL	20
4	Llicua Express SRL	17
5	Gran Cayhuayna Express S.R.L.	21

#### 4.3.3 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Empresas de transporte que cubre la zona urbana.

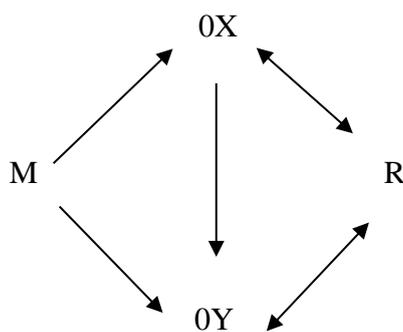
Criterios de exclusión

Empresas de transporte interprovincial.

#### 4.4 Diseño de investigación

El diseño utilizado en la investigación es el correlacional, el mismo que permitió establecer la relación que existe entre la gestión vial con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco.

El esquema es:



M: Muestra.

O: Indica las observaciones o mediciones obtenidas o realizadas en cada una de las variables.

X, Y: Representan las variables de investigación.

#### 4.5. Técnicas e instrumentos

##### 4.5.1 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron son la observación y la encuesta.

##### 4.5.2 Instrumentos

Se aplicó la escala de observación y el cuestionario, los cuales contienen los indicadores de evaluación de las variables respectivamente.

La escala de observación permitió recoger información sobre la gestión vial. Y el cuestionario permitió recabar información de primera línea de la muestra seleccionada sobre la calidad del servicio de transporte.

##### 4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La aprobación de los instrumentos se realizó mediante el juicio de 5 expertos.

##### 4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para el cálculo se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.93	16

El valor alfa de Cronbach es 0,93; siendo próximo a la unidad e indicando que el instrumento utilizado es de confiabilidad alta, por lo tanto; se concluye que es confiable para ser aplicado.

#### **4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica para el procesamiento de datos la estadística descriptiva, que ha permitido resumir la información contenida en los datos recogidos. Por su parte la estadística inferencial ha permitido demostrar las relaciones entre las variables observadas y que conllevó a realizar las conclusiones a partir del análisis de datos

#### **4.7 Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación, se tuvo en cuenta el consentimiento previo de los sujetos de la muestra, para participar en las encuestas, teniendo en cuenta todas las consideraciones establecido en las normas de conducta, como el respeto a sus opiniones y enmarcado dentro de la ética.

Al respecto, especificamos que el investigador es el responsable de los principios de no maleficencia y de beneficencia, ejerciendo su autonomía con el principio de justicia.

##### Tabulación

Los datos obtenidos se tabularon con el Software SPSS, establecidos en tablas y figuras. Asimismo, la contrastación de hipótesis se realizó en el mismo programa con un margen de confianza 95% y una significancia de margen de error del 5%.

##### Análisis de datos

El análisis descriptivo se detalla en tablas y figuras, con frecuencias y porcentajes. El análisis inferencial se realizó a través de la prueba estadística no paramétrica Chi cuadrado de Pearson.

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

**Tabla 3**

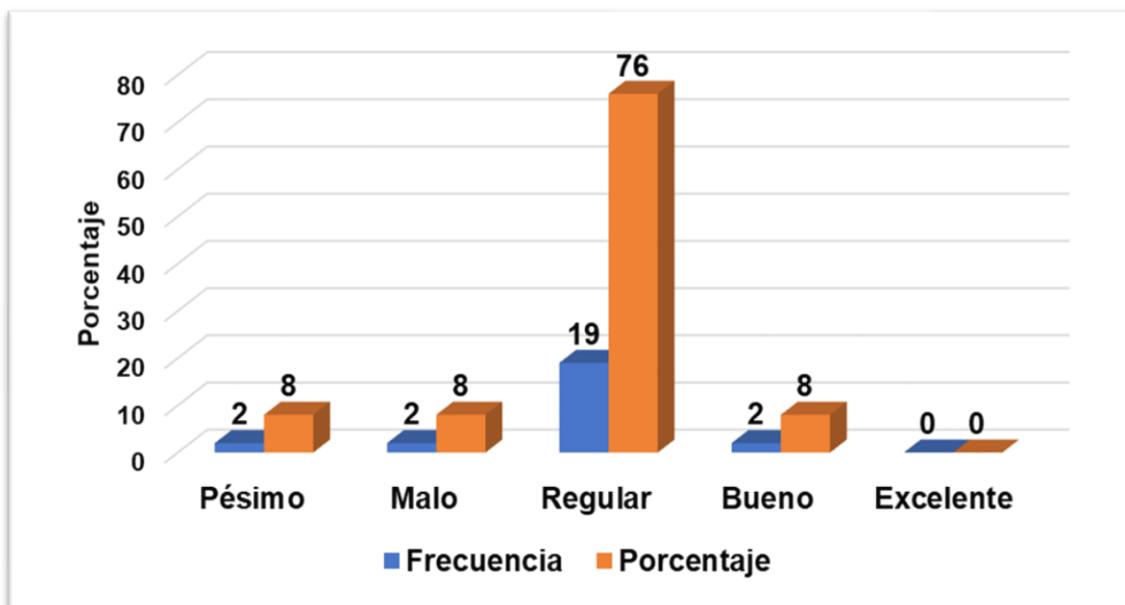
*Evalúa la calidad del servicio de transporte público*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	8%
Malo	2	8%
Regular	19	76%
Bueno	2	8%
Excelente	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 1**

*Evalúa la calidad del servicio de transporte público*



Fuente: Tabla 3

### **Interpretación:**

En los resultados de la tabla 3, del ítem: **evalúa la calidad del servicio de transporte público**, se observa que:

El 76% (19) de los encuestados lo califican como regular.

El 8% (2) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios pésimo, malo y bueno.

Ninguna respuesta obtiene el criterio excelente.

**Tabla 4**

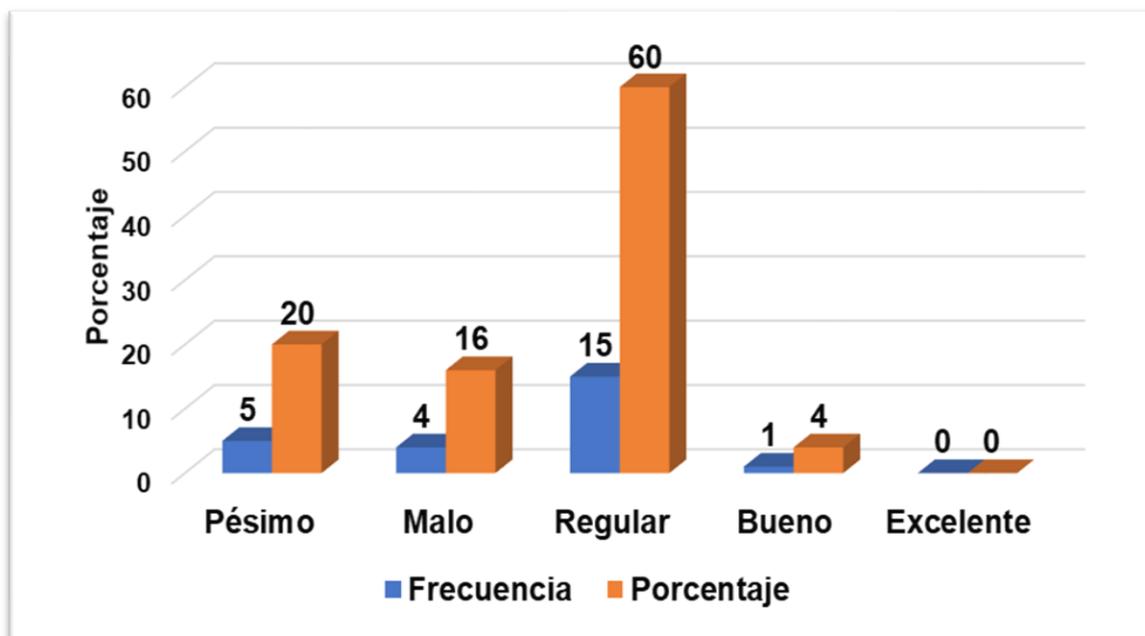
*Evalúa la calidad de la infraestructura vial en el transporte*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	5	20%
Malo	4	16%
Regular	15	60%
Bueno	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 2**

*Evalúa la calidad de la infraestructura vial en el transporte*



Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 4, del ítem: **evalúa la calidad de la infraestructura vial en el transporte**, se observa que:

El 60% (15) de los encuestados lo califican como regular.

El 20% (5) lo califica como pésimo.

El 16% (4) lo califica como malo.

El 4% (1) como bueno.

Ninguna respuesta obtiene el criterio excelente.

**Tabla 5**

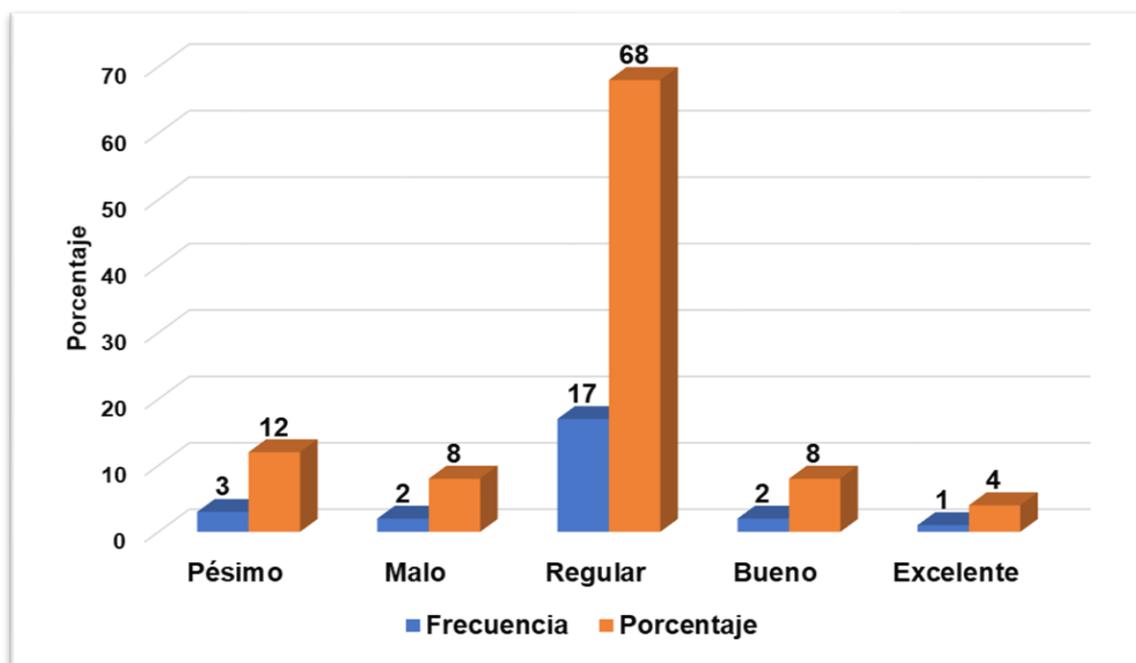
*Evalúa a las autoridades a cargo del servicio de transporte público*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	12%
Malo	2	8%
Regular	17	68%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 3**

*Evalúa a las autoridades a cargo del servicio de transporte público*



Fuente: Tabla 5

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 5, del ítem: **evalúa a las autoridades a cargo del servicio de transporte público**, se observa que:

El 68% (17) de los encuestados lo califican como regular.

El 12% (3) lo califica como pésimo.

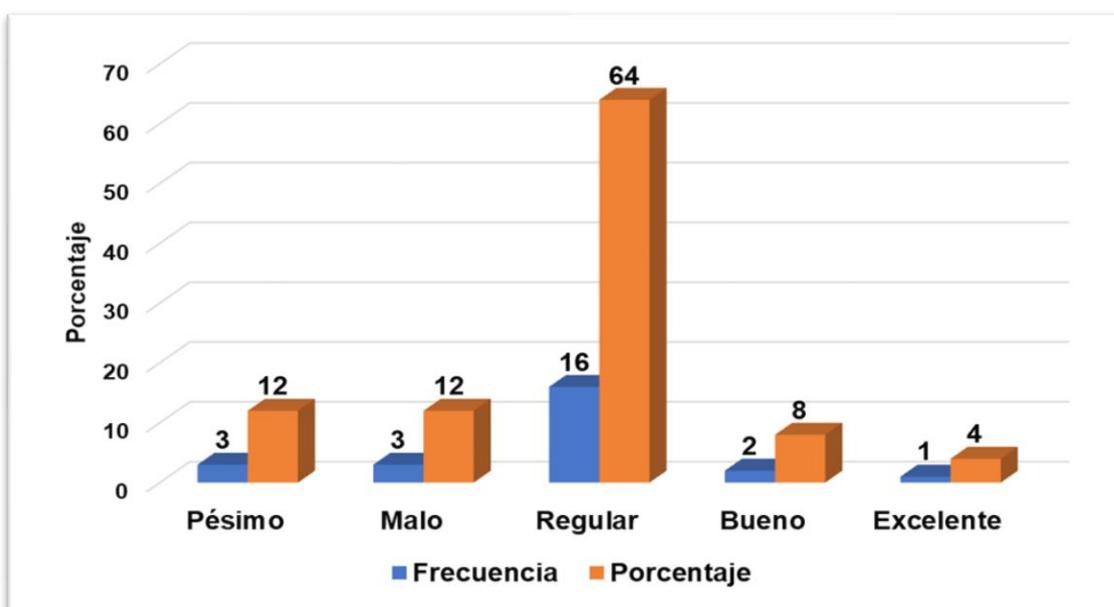
El 8% (2) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios malo y bueno.

El 4% (1) lo califica como excelente.

**Tabla 6*****Satisfacción del cliente por el servicio del transporte***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	12%
Malo	3	12%
Regular	16	64%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 4*****Satisfacción del cliente por el servicio del transporte***

Fuente: Tabla 6

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 6, del ítem: **satisfacción del cliente por el servicio del transporte**, se observa que:

El 64% (16) de los encuestados lo califican como regular.

El 12% (3) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios pésimo y malo.

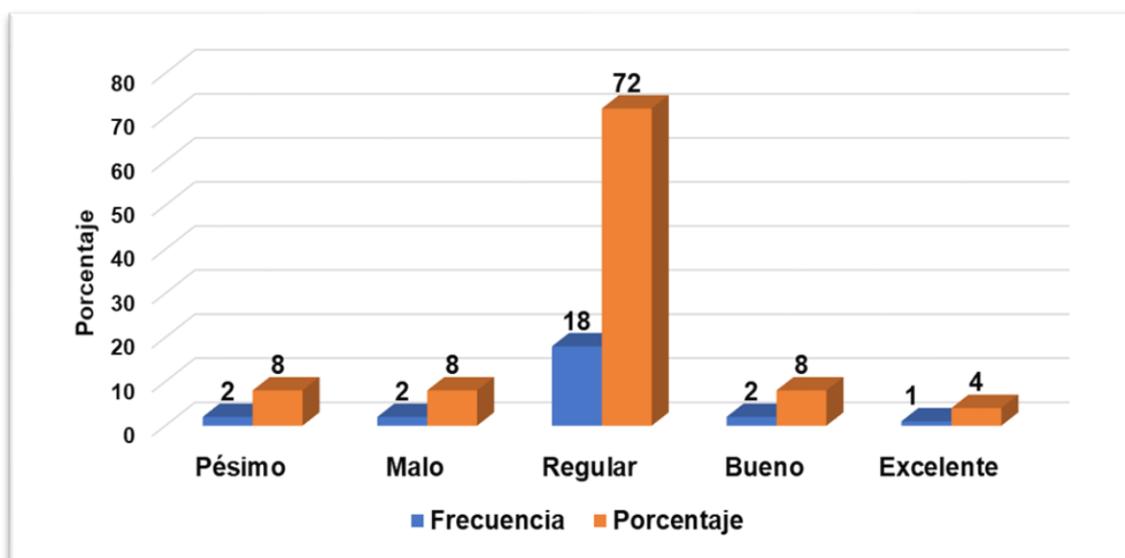
El 8% (2) lo califica como bueno.

El 4% (1) lo califica como excelente.

**Tabla 7*****Compromiso de la empresa de transporte con el servicio que brinda***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	8%
Malo	2	8%
Regular	18	72%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 5*****Compromiso de la empresa de transporte con el servicio que brinda***

Fuente: Tabla 7

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 7, del ítem: **Compromiso de la empresa de transporte con el servicio que brinda**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

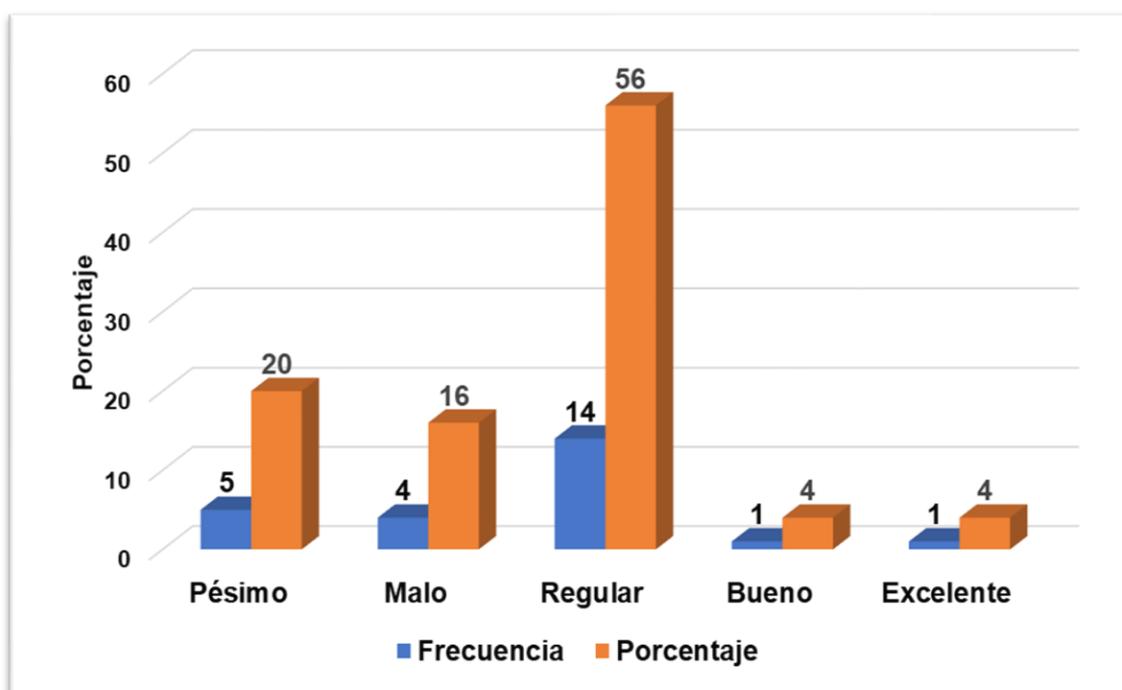
El 8% (2) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios pésimo, malo y bueno.

El 4% (1) lo califica como excelente.

**Tabla 8*****Cumplimiento de normas en el transporte urbano***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	5	20%
Malo	4	16%
Regular	14	56%
Bueno	1	4%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 6*****Cumplimiento de normas en el transporte urbano***

Fuente: Tabla 8

### Interpretación:

En los resultados de la tabla 8, del ítem: **Cumplimiento de normas en el transporte urbano**, se observa que:

El 56% (14) de los encuestados lo califican como regular.

El 20% (5) lo califica como pésimo.

El 16% (4) lo califica como malo.

El 4% (1) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios bueno y excelente.

**Tabla 9**

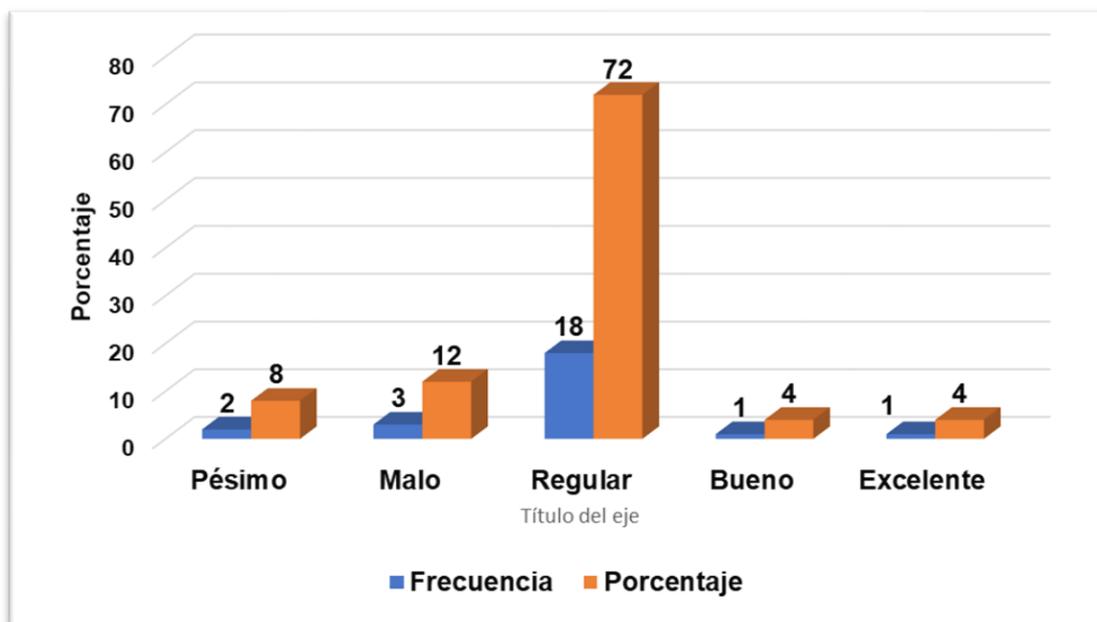
#### *Acceso a personas con discapacidad en el transporte público*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	8%
Malo	3	12%
Regular	18	72%
Bueno	1	4%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 7**

#### *Acceso a personas con discapacidad en el transporte público*



Fuente: Tabla 9

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 9, del ítem: **Acceso a personas con discapacidad en el transporte público**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

El 12% (3) lo califica como malo.

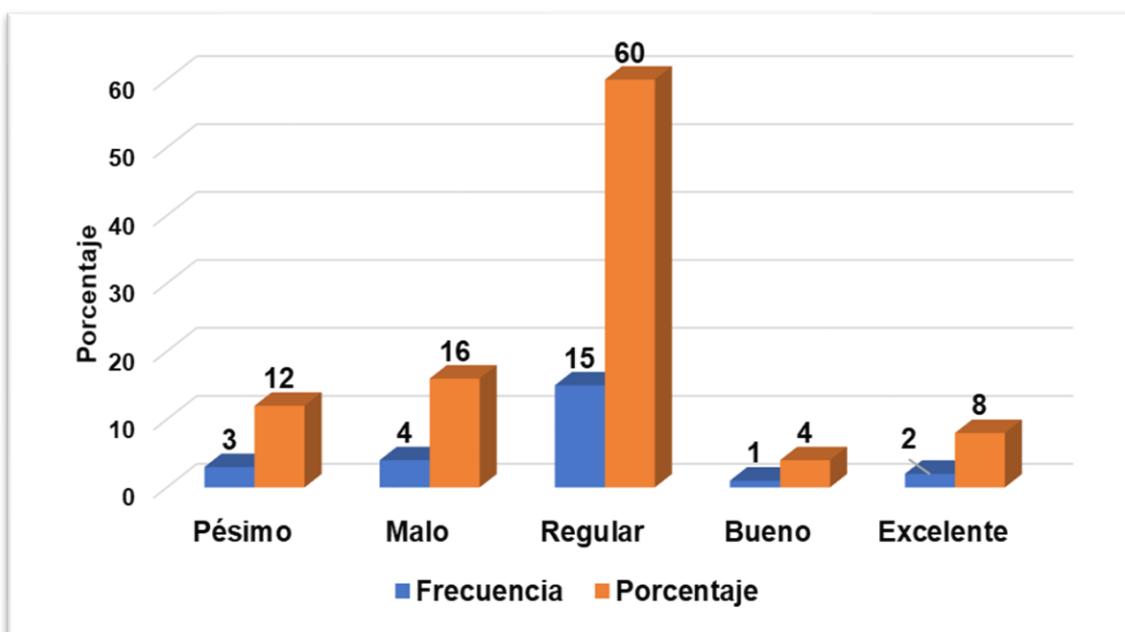
El 8% (2) lo califica como pésimo.

El 4% (1) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios bueno y excelente.

**Tabla 10*****Acceso a personas mayores en el transporte público***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	12%
Malo	4	16%
Regular	15	60%
Bueno	1	4%
Excelente	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta

**Figura 8*****Acceso a personas mayores en el transporte público***

Fuente: Tabla 10

### Interpretación:

En los resultados de la tabla 10, del ítem: **Acceso a personas con discapacidad en el transporte público**, se observa que:

El 60% (15) de los encuestados lo califican como regular.

El 16% (4) lo califica como malo.

El 12% (3) lo califica como pésimo.

El 8% (2) lo califica como excelente.

El 4% (1) lo califica como bueno.

**Tabla 11**

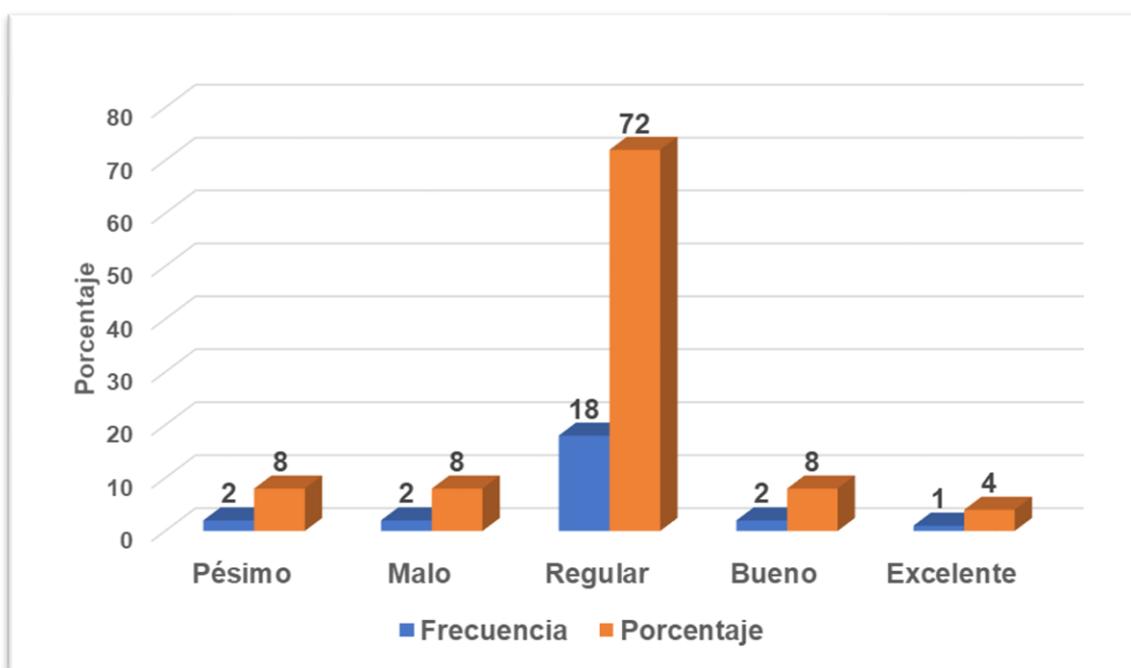
#### *Gestión de la ubicación de bolardos*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	8%
Malo	2	8%
Regular	18	72%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 9**

#### *Gestión de la ubicación de bolardos*



Fuente: Tabla 11

### Interpretación:

En los resultados de la tabla 11, del ítem: **Gestión de la ubicación de bolardos**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

El 8% (2) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios pésimo, malo y bueno.

El 4% (1) lo califica como excelente.

**Tabla 12**

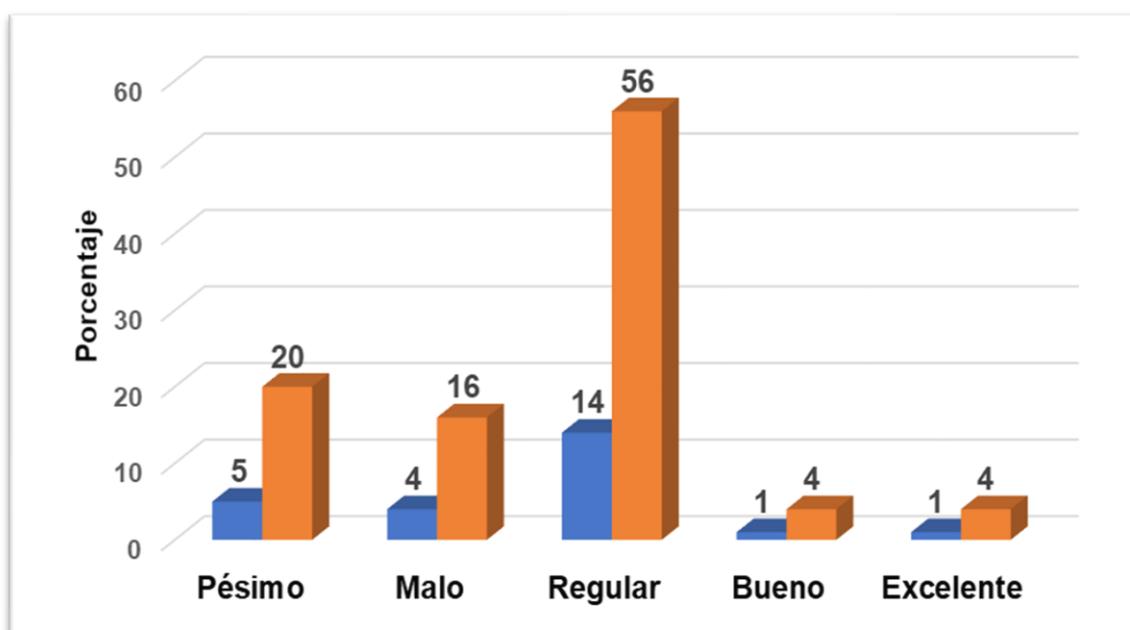
#### *Gestión de la instalación de bolardos*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	5	20%
Malo	4	16%
Regular	14	56%
Bueno	1	4%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 10**

#### *Gestión de la instalación de bolardos*



Fuente: Tabla 12

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 12, del ítem: **Gestión de la instalación de bolardos**, se observa que:

El 56% (14) de los encuestados lo califican como regular.

El 20% (5) lo califica como pésimo.

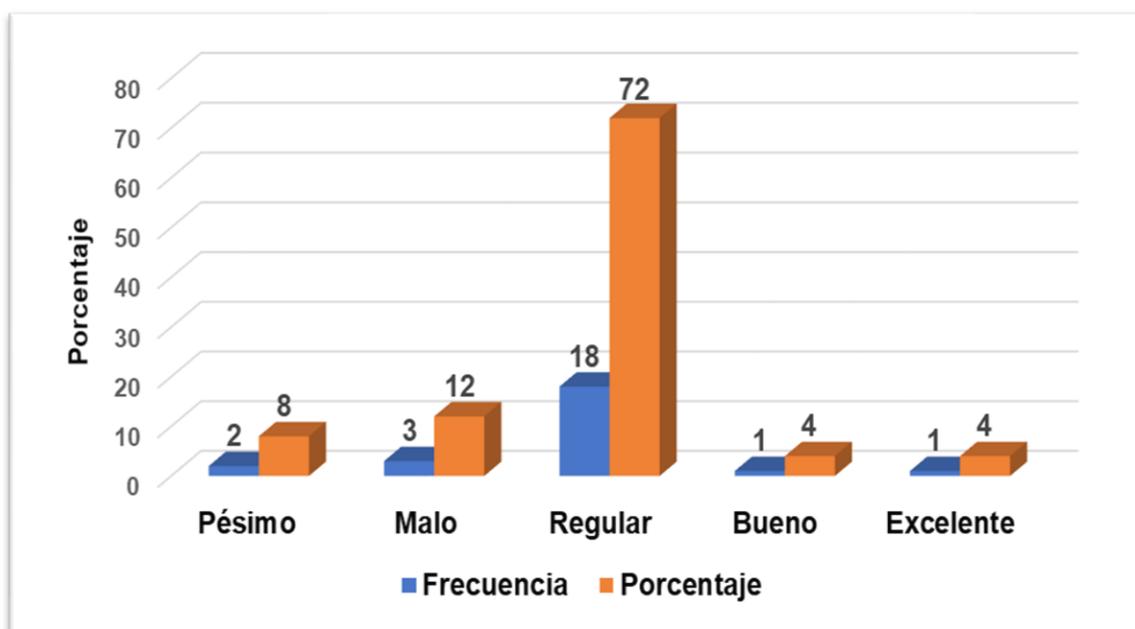
El 16% (4) lo califica como malo.

El 4% (1) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios bueno y excelente.

**Tabla 13*****Gestión de ubicación de los hitos***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	8%
Malo	3	12%
Regular	18	72%
Bueno	1	4%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 11*****Gestión de ubicación de los hitos***

Fuente: Tabla 13

### Interpretación:

En los resultados de la tabla 13, del ítem: **Gestión de ubicación de los hitos**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

El 12% (3) lo califica como malo.

El 8% (2) lo califica como pésimo.

El 4% (1) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios bueno y excelente.

**Tabla 14**

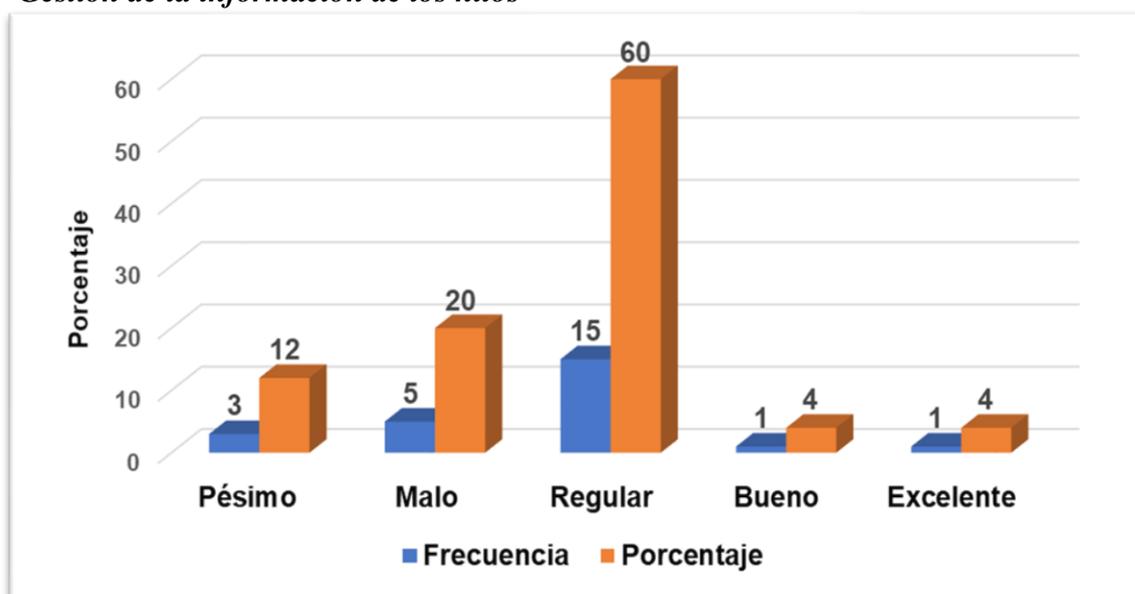
#### *Gestión de la información de los hitos*

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	12%
Malo	5	20%
Regular	15	60%
Bueno	1	4%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 12**

#### *Gestión de la información de los hitos*



Fuente: Tabla 14

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 14, del ítem: **Gestión de información de los hitos**, se observa que:

El 60% (15) de los encuestados lo califican como regular.

El 20% (5) lo califica como malo.

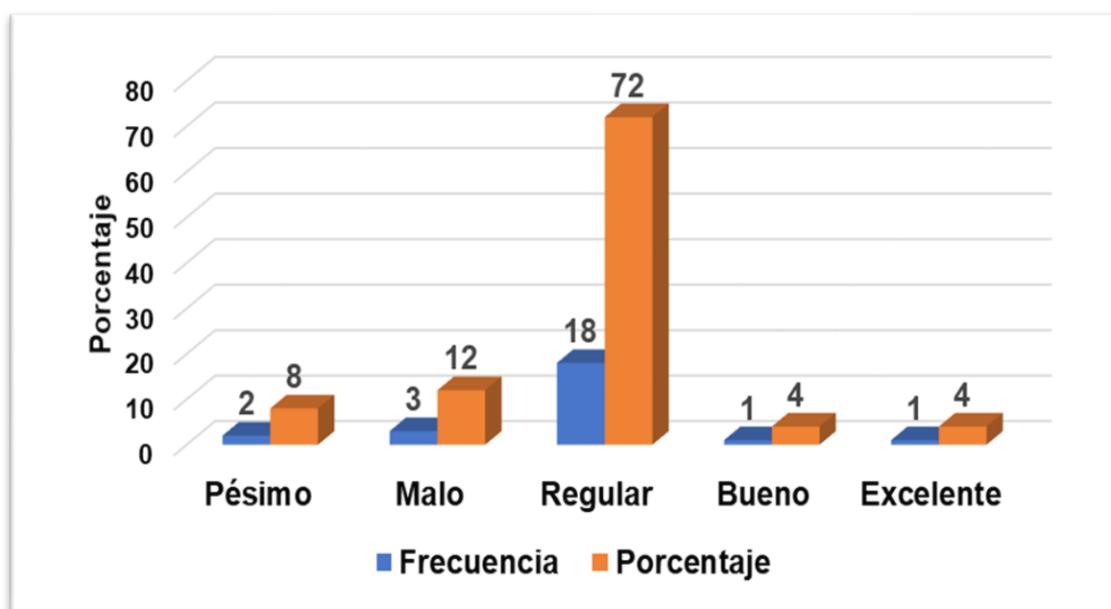
El 12% (3) lo califica como pésimo.

El 4% (1) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios bueno y excelente.

**Tabla 15*****Gestión de ubicación de los peraltes***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	3	12%
Malo	2	8%
Regular	17	68%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 13*****Gestión de ubicación de los peraltes***

Fuente: Tabla 15

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 14, del ítem: **Gestión de información de los hitos**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

El 12% (3) lo califica como malo.

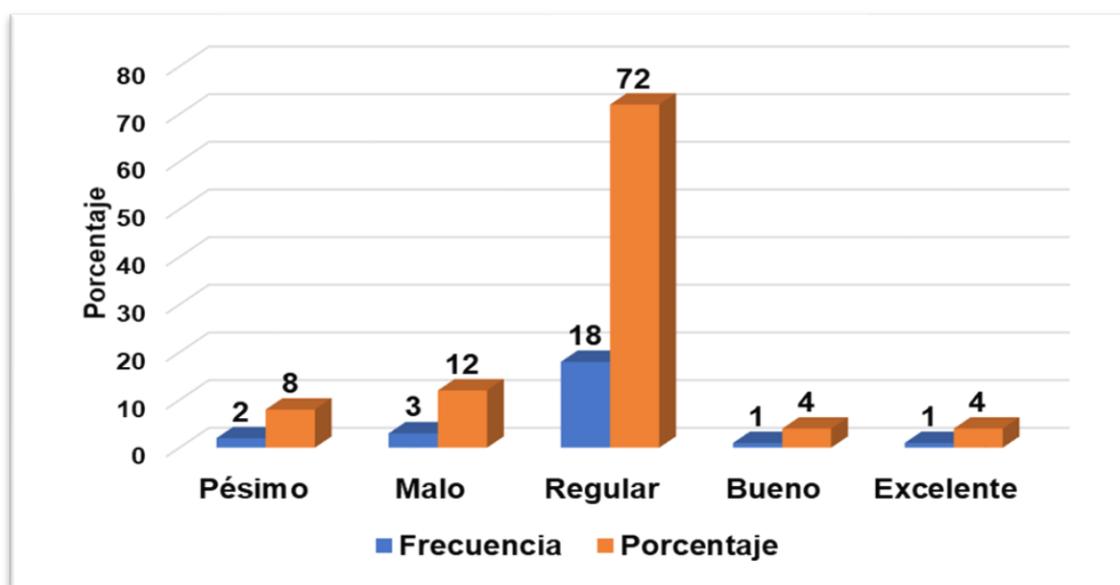
El 8% (2) lo califica como pésimo.

El 4% (1) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios bueno y excelente.

**Tabla 16*****Gestión de instalación de peraltes***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	8%
Malo	3	12%
Regular	17	68%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 14*****Gestión de instalación de peraltes***

Fuente: Tabla 16

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 16, del ítem: **Gestión de instalación de peraltes**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

El 12% (3) lo califica como malo.

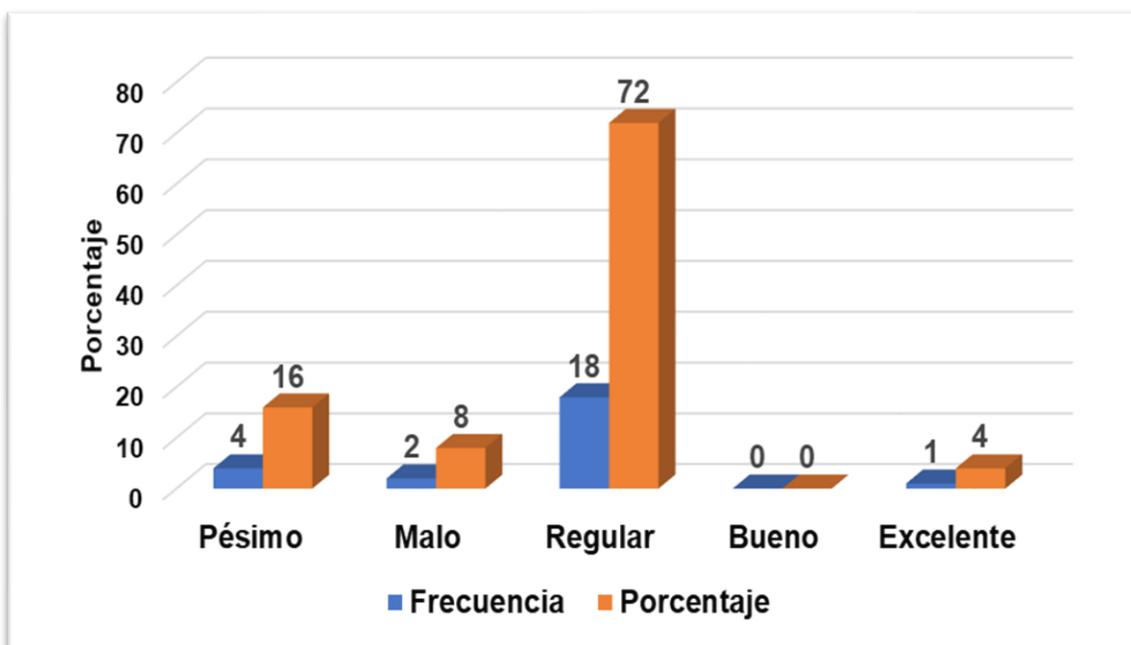
El 8% (2) lo califica como pésimo.

El 4% (1) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios bueno y excelente.

**Tabla 17*****Gestión de mantenimiento de los pavimentos***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	4	16%
Malo	2	8%
Regular	18	72%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 15*****Gestión de mantenimiento de los pavimentos***

Fuente: Tabla 17

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 17, del ítem: **Gestión de mantenimiento de los pavimentos**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

El 16% (4) lo califica como pésimo.

El 8% (2) lo califica como malo.

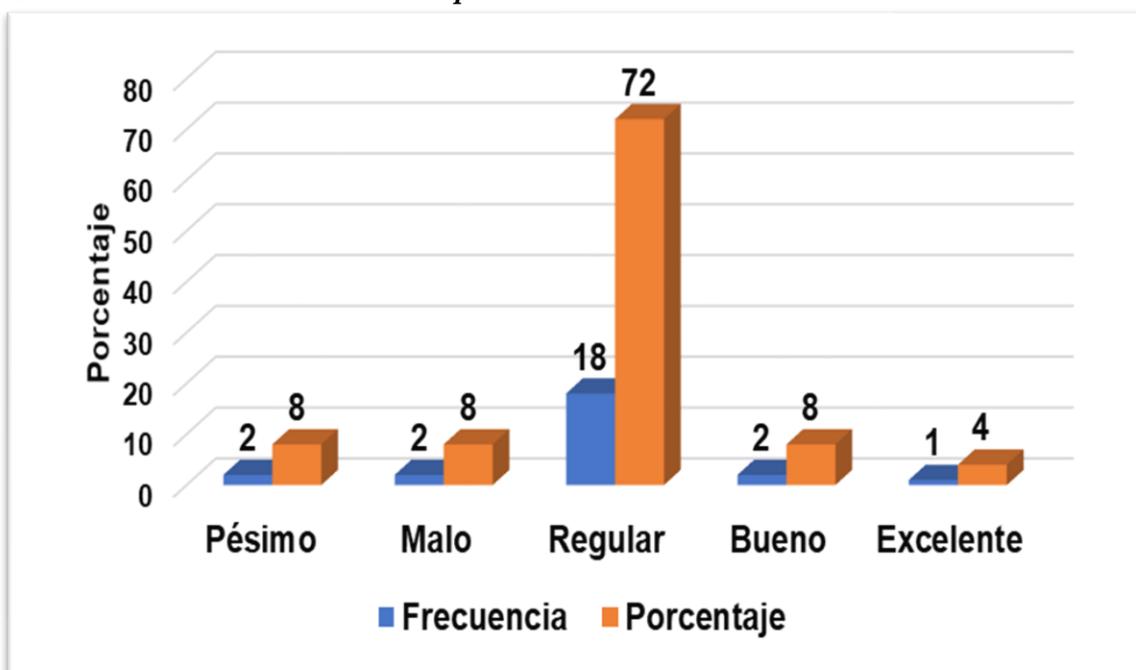
El 4% (1) lo califica de excelente.

Ninguna respuesta en el criterio bueno.

**Tabla 18*****Gestión de la conservación de los pavimentos***

Escala de valores	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	2	8%
Malo	2	8%
Regular	18	72%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Escala

**Figura 16*****Gestión de la conservación de los pavimentos***

Fuente: Tabla 18

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla 18, del ítem: **Gestión de la conservación de los pavimentos**, se observa que:

El 72% (18) de los encuestados lo califican como regular.

El 8% (2) de los encuestados, coincidentemente lo califican dentro de los criterios pésimo, malo y bueno.

El 4% (1) lo califica de excelente.

**5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis****Contrastación de hipótesis general**

**Hi:** La gestión vial se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Ho:** La gestión vial no se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Tabla 19****Correlaciones**

		GESTIÓN VIAL	CALIDAD DE SERVICIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO
GESTIÓN VIAL	Correlación de Pearson	1	.998(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	11672.960	11784.880
	Covarianza	486.373	491.037
	N	25	25
CALIDAD DE SERVICIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	Correlación de Pearson	.998(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	11784.880	11936.640
	Covarianza	491.037	497.360
	N	25	25

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

Analizando a través de la correlación de Pearson, las variables **Gestión vial** y **Calidad del servicio de transporte público**, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la

Hipótesis de investigación: La gestión vial se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

### Hipótesis específica 1

**Hi:** La gestión de la ubicación de los bolardos se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Ho:** La gestión de la ubicación de los bolardos no se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Tabla 20**

***Gestión de la ubicación de bolardos \* Calidad del servicio de transporte público***

<b>Correlaciones</b>		Gestión de la ubicación de bolardos	Calidad del servicio de transporte público
Gestión de la ubicación de bolardos	Correlación de Pearson	1	.621(**)
	Sig. (bilateral)		.001
	N	25	25
Calidad del servicio de transporte público	Correlación de Pearson	.621(**)	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	25	25

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

Analizando a través de la correlación de Pearson, las variables: **Gestión de la ubicación de bolardos y Calidad del servicio de transporte público**, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación.

**Tabla 21**

***Pruebas de chi-cuadrado***

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58.410(a)	16	.000
Razón de verosimilitudes	37.029	16	.002
Asociación lineal por lineal	9.243	1	.002
N de casos válidos	25		

a 24 casillas (96.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

Al realizar la prueba de chi-cuadrado, en este caso, en la dimensión: **Gestión de la**

**ubicación de bolardos y Calidad del servicio de transporte público**, se acepta la Hipótesis de investigación: La gestión de la ubicación de los bolardos se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

### **Hipótesis específica 2**

**Hi:** La gestión de la ubicación de los hitos se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Ho:** La gestión de la ubicación de los hitos no se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Tabla 22**

#### ***Gestión de la ubicación de los hitos. Calidad del servicio de transporte público***

<b>Correlaciones</b>		Gestión de la ubicación de los hitos.	Calidad del servicio de transporte público
Gestión de la ubicación de los hitos.	Correlación de Pearson	1	.740(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	25	25
Calidad del servicio de transporte público	Correlación de Pearson	.740(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	25	25

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

Analizando a través de la correlación de Pearson, las variables: **Gestión de la ubicación de los hitos y Calidad del servicio de transporte público**, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación.

**Tabla 23**

#### ***Pruebas de chi-cuadrado***

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75.077(a)	16	.000
Razón de verosimilitudes	39.802	16	.001
Asociación lineal por lineal	13.128	1	.000
N de casos válidos	25		

a 24 casillas (96.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

Al realizar la prueba de Prueba de chi-cuadrado, en este caso, en la dimensión: **Gestión de la ubicación de los hitos y Calidad del servicio de transporte público**, se acepta la Hipótesis de investigación: La gestión de la ubicación de los hitos se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

### Hipótesis específica 3

**Hi:** La gestión de la ubicación de los peraltes se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Ho:** La gestión de la ubicación de los peraltes no se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Tabla 24**

***Gestión de la ubicación de los peraltes. Calidad del servicio de transporte público***

<b>Correlaciones</b>		Gestión de la ubicación de los peraltes.	Calidad del servicio de transporte público
Gestión de la ubicación de los peraltes.	Correlación de Pearson	1	.543(**)
	Sig. (bilateral)		.005
	N	25	25
Calidad del servicio de transporte público	Correlación de Pearson	.543(**)	1
	Sig. (bilateral)	.005	
	N	25	25

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

Analizando a través de la correlación de Pearson, las variables: **Gestión de la ubicación de los peraltes y Calidad del servicio de transporte público**, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación.

**Tabla 25**

***Pruebas de chi-cuadrado***

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49.237(a)	16	.000
Razón de verosimilitudes	33.328	16	.007
Asociación lineal por lineal	7.071	1	.008
N de casos válidos	25		

a 24 casillas (96.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04

Al realizar la prueba de Prueba de chi-cuadrado, en este caso, en la dimensión: **Gestión de la ubicación de los peraltes y Calidad del servicio de transporte público**, se acepta la Hipótesis de investigación: La gestión de la ubicación de los peraltes se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

#### **Hipótesis específica 4**

**Hi:** La gestión del mantenimiento del pavimento se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Ho:** La gestión del mantenimiento del pavimento no se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

**Tabla 26**

***Gestión del mantenimiento de los pavimentos. Calidad del servicio de transporte público***

<b>Correlaciones</b>		Gestión del mantenimiento de los pavimentos.	Calidad del servicio de transporte público
Gestión del mantenimiento de los pavimentos.	Correlación de Pearson	1	.620(**)
	Sig. (bilateral)		.001
	N	25	25
Calidad del servicio de transporte público	Correlación de Pearson	.620(**)	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	25	25

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

Analizando a través de la correlación de Pearson, las variables: **Gestión del mantenimiento de los pavimentos y Calidad del servicio de transporte público**, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de investigación.

**Tabla 27*****Pruebas de chi-cuadrado***

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.517(a)	12	.002
Razón de verosimilitudes	23.878	12	.021
Asociación lineal por lineal	9.237	1	.002
N de casos válidos	25		

a 19 casillas (95.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

Al realizar la prueba de Prueba de chi-cuadrado, en este caso, en la dimensión: **Gestión del mantenimiento de los pavimentos y Calidad del servicio de transporte público**, se acepta la Hipótesis de investigación: La gestión del mantenimiento del pavimento se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.

### **5.3 Discusión de resultados**

Al finalizar el proceso de análisis descriptivo e inferencial del estudio, se puede afirmar que, la gestión vial se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022, así lo demuestra la correlación de Pearson de 0.998, que confirma que la gestión vial se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos.

De igual manera se deduce una correlación significativa de 0.621 que corresponde a un nivel de 0.01 bilateral, que permite afirmar la relación entre la ubicación de los bolardos y la calidad de servicios de transportes públicos.

Existe relación entre la ubicación de los hitos y la calidad de servicios de transportes públicos, con la correlación de Pearson = 0.740 en un nivel de 0.01.

Se halló una correlación de Pearson de 0.543 en un nivel de 0.01, por lo tanto, la ubicación de los peraltes se relaciona directamente con la calidad de servicios de transportes públicos.

Finalmente, existe una correlación significativa entre el mantenimiento del pavimento y la calidad de servicios de transportes públicos, al obtener un nivel de 0.01 bilateral con la correlación de Pearson = 0.620.

El presente análisis es congruente con los hallazgos de Pizzo (2013, p. 42) quien refiere que la Calidad del Servicio es uno de los principios que los usuarios demandan con mayor interés, la opinión positiva respecto al servicio de satisfacción, esto implica que se deben priorizar las necesidades y deseos de los clientes para que reciban servicios convenientes, adecuados, ágiles, flexibles, visibles, útiles, adecuados, seguros y confiables donde los clientes se sientan comprendidos, atendidos y atendidos personalmente con dedicación y eficiencia. Por otro lado, Sánchez y Romero, (2010), Los factores que inciden en la percepción de la calidad de los servicios de transporte público en los corredores urbanos son la gestión autorizada de tarifas fijas y la competencia de calidad.

Corroboran con nuestros resultados los aportes de Bellota (2021) en su trabajo de investigación que determinó, analizando los distintos aspectos que deben cumplir los vehículos de transporte regular, el 56% de los usuarios está satisfecho con el servicio. Según las calificaciones analizadas, la calidad del servicio de transporte público en la ciudad del Cusco es normal. Concluyó que el tiempo de viaje es el factor más relacionado con la calidad del servicio en tiempo de viaje donde esta relación es del 69.7%, seguido por el estado físico del vehículo 62.7%, forma de manejo del conductor 52.7% y trato y apariencia del conductor 42.5%.

Según Gamarra y Delgado (2014), los factores determinantes de la calidad del servicio de transporte público en la ciudad del Cusco son la forma de manejo del conductor, el tiempo de viaje, trato y apariencia del conductor y el estado físico del transporte; los mismos que tienen una correlación del 76.6% frente a la variable de calidad de servicio de transporte público reflejando una opinión del 38% los usuarios como malo y el 59% lo considera como regular. La Municipalidad provincial del Cusco, en el año 2015, firmó contratos de concesión para la prestación del servicio de transporte público en rutas urbanas e interurbanas, con la finalidad de mejorar el servicio de transporte público.

#### 5.4 Aporte científico de la investigación

La presente investigación cuenta con información actualizada y verídica, el cual se presenta a la comunidad científica en general. El contenido del presente estudio

detallado en los capítulos, ha requerido de una revisión minuciosa de la gestión vial y la calidad del servicio de transporte, que ha permitido dar respuesta al problema planteado: de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022. El aporte del estudio basado en sus resultados son los siguientes: En cuanto a la gestión vial, más de la mitad de los encuestados lo califica como regular. En cuanto a la calidad del servicio de transporte, de la misma forma también opinan como regular.

Los resultados obtenidos en la investigación han respondido al objetivo general planteado: conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco 2022., hallando relación entre ambas variables. Los resultados inferenciales del estudio muestran significancia entre la gestión vial y la calidad del servicio de transporte, lo cual ha permitido obtener conclusiones relevantes, que servirán para futuros estudios. El aporte de la tesis, permitirá a las autoridades encargadas del transporte en nuestra región, evaluar la gestión vial que tienen a su cargo, y con ella verificar la calidad del servicio que brindan las diferentes empresas de transporte.

## CONCLUSIONES

Culminada la investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. En la investigación se ha demostrado que existe relación directa entre la gestión vial y la calidad de servicios de transportes públicos, en un nivel de 0.01 bilateral con la correlación de Pearson de 0.998, con ello se ha logrado conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos, tal y como lo muestran los resultados de la tabla 19.
2. Con relación al primer objetivo específico, se ha determinado que existe relación directa entre la ubicación de los bolardos y la calidad de servicios de transportes públicos, en un nivel de 0.01 bilateral con la correlación de Pearson de 0.621, con ello se ha logrado determinar de qué manera la ubicación de los bolardos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos, tal y como lo muestran los resultados de la tabla 20.
3. Con relación al segundo objetivo específico, se ha determinado que existe relación directa entre la ubicación de los hitos y la calidad de servicios de transportes públicos, en un nivel de 0.01 bilateral con la correlación de Pearson de 0.740, con ello se ha logrado determinar de qué manera la ubicación de los hitos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos, tal y como lo muestran los resultados de la tabla 22.
4. Con relación al tercer objetivo específico, se ha determinado que existe relación directa entre la ubicación de los peraltes y la calidad de servicios de transportes públicos, en un nivel de 0.01 bilateral con la correlación de Pearson de 0.543, con ello se ha logrado determinar de qué manera la ubicación de los peraltes se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos, tal y como lo muestran los resultados de la tabla 24.
5. Con relación al cuarto objetivo específico, se ha determinado que existe relación directa entre el mantenimiento del pavimento y la calidad de servicios de transportes públicos, en un nivel de 0.01 bilateral con la correlación de Pearson de 0.620, con ello se ha logrado determinar de qué manera el mantenimiento del pavimento se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos, tal y como lo muestran los resultados de la tabla 26.

## SUGERENCIAS

Considerando los resultados obtenidos en la investigación, se sugiere lo siguiente:

1. A las autoridades encargadas del transporte en nuestra ciudad, que establezcan políticas y lineamientos que permita mejorar la gestión vial, a fin de brindar las condiciones a los conductores de vehículos, para una mejor atención a los usuarios, que hacen uso diario de los servicios de transporte.
2. A los conductores de vehículos, que tengan en cuenta que el transporte público resulta importante para el bienestar de los usuarios, siendo por ello un derecho humano fundamental, que se les brinde una buena atención, a fin de garantizar su seguridad, durante el trayecto que realice al hacer uso de los servicios de transporte.
3. Resulta importante, según los resultados obtenidos, que las autoridades de transporte, a través de los órganos competentes implementen un plan vial, dado que las expectativas de los conductores de vehículos de transporte interurbano, aún no se encuentran satisfechos con la infraestructura vial.
4. Considerando los resultados se sugiere a las autoridades encargados del transporte, implementen un plan de capacitación a los conductores de vehículos a fin de permitir el acceso a personas con discapacidad y personas mayores, brindándoles un mejor servicio y dándoles seguridad.
5. A los empresarios de transportes, que busquen superar constantemente las expectativas de sus usuarios, establecer mecanismos para la mejora constante de sus vehículos, su compromiso para brindar un adecuado servicio, que permita a los usuarios realizar viajes con seguridad, confianza, comodidad y una mejor atención durante su trayecto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amao, S. (2018). Propuesta integral de mejora para la gestión del transporte público de la ciudad de la Paz. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Baja California Sur]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Baja California Sur. <https://biblio.uabcs.mx>
- Berry, L. et al. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Díaz de Santos.
- Bellota, V. et al. (2021). Calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco - 2018. *Yachay - Revista Científico Cultural*, 10(1), 506–510. <https://doi.org/10.36881/yachay.v10i1.275>
- Cedeño & Carcacés (2010). La calidad en los servicios de transporte. [https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y\\_3a2010\\_3ai\\_3a2010-05\\_3a9.htm](https://econpapers.repec.org/article/ervcontri/y_3a2010_3ai_3a2010-05_3a9.htm)
- Cosio, R. (2014). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de transporte de pasajero interprovincial de la ciudad de Abancay. [Tesis licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac] Repositorio de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. <http://repositorio.unamba.edu.pe>
- Espinosa, J. (2016) *Las vías de comunicación: Fundamentos Básicos y Guía en la Construcción de Carretera*. Rosado Fucsia.
- Espinoza, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. Horizonte empresarial.
- Gamarra, B. et al. (2014). Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco 2014. [Tesis para optar el título de economista, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe>
- García, C. (2019). La gestión del transporte urbano. una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica de Chile]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica de Chile <https://estudiosurbanos.uc.cl>

- Giménez, M. (2016). El transporte público de pasajeros en la ciudad de Santa Fe: un análisis de accesibilidad y vulnerabilidad social sobre el territorio. [Tesis de Maestría Universidad Nacional del Litoral]. Repositorio de la Universidad Nacional del Litoral. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar>
- Hernández, et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Prentice Hall.
- Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. <https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional>
- Montoya, V., & Quispe, L (2018). Gestión de la seguridad vial y su influencia en el servicio de transporte público de la Municipalidad Provincial de Julcán, 2017 [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://www.ucv.edu.pe>
- MTC. (2007). Manual de Operaciones del Programa de Caminos Departamentales. [https://issuu.com/erosespiaefc/docs/manual\\_de\\_operaciones\\_del\\_programa\\_de\\_caminos\\_depa](https://issuu.com/erosespiaefc/docs/manual_de_operaciones_del_programa_de_caminos_depa)
- Municipalidad Provincial de Cusco. (2018). Plan de Desarrollo Concertado al 2037. Plan de Desarrollo Concertado. Cusco, Cusco, Perú.
- Organización de transportes (2021). Significado del concepto de calidad de los servicios de transporte para empresas. <https://ortsas.com/wp/2021/05/03/significado-del-concepto-de-calidad-de-los-servicios-de-transporte-para-empresas/#:~:text=La%20calidad%20de%20un%20servicio,o%20expectativas%20de%20un%20consumidor>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pérez, V. (2007). *Calidad Total en la Atención al Cliente: Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Ideas propias.
- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de->

[calidad-en-el-servicio/.html](#)

Reliance-foundry. Los bolardos definen el espacio y proveen medidas de seguridad con atractivo estético. <https://www.reliance-foundry.com/blog/diseño-seguridad-bolardos-es>

Sánchez, O. (2009). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca. *Scielo*.

Torres, M. (2017). El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública <http://hdl.handle.net/10803/403757>

Valverde, J. (2022). Gestión en infraestructura vial y evaluación de la calidad del servicio en la ampliación norte del metropolitano, 2021. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://www.ucv.edu.pe>

# **ANEXOS**

## ANEXO 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Instrumento	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera la ubicación de los bolardos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022? ¿De qué manera la ubicación de los hitos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022? ¿De qué manera la ubicación de los peraltes se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022? ¿De qué manera el mantenimiento del pavimento se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> -Determinar de qué manera la ubicación de los bolardos se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022. -Determinar de qué manera la ubicación de los hitos se relacionan con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022. -Determinar de qué manera la ubicación de los peraltes se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022. -Determinar de qué manera el mantenimiento del pavimento se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco– Año 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La gestión vial se relaciona positivamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> -La ubicación de los bolardos se relaciona positivamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022. -La ubicación de los hitos se relaciona positivamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022. -La ubicación de los peraltes se relaciona positivamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022. -El mantenimiento del pavimento se relaciona positivamente con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco – Año 2022.</p>	<p><b>Gestión vial</b> -Nivel de la gestión de la ubicación de bolardos -Nivel de la gestión de la ubicación de los hitos -Nivel de la gestión de la ubicación de los peraltes -Nivel del mantenimiento de los pavimentos</p> <p><b>Calidad de servicios de transportes públicos</b> -Nivel de satisfacción del cliente. - Acceso a personas con discapacidad. -Acceso a personas mayores. -Cumplimiento de normas del servicio de transporte. -Compromiso de la empresa de transportes.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Escala de observación</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Cuestionario</b></p>	<p>El diseño de investigación es correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 50 empresas que brindan servicio urbano dentro de la ciudad de Huánuco.</p> <p><b>Muestra:</b> 25 conductores de 5 empresas de transporte que brindan servicio dentro de la ciudad de Huánuco.</p>



## ANEXO 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

**TÍTULO: LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PUBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO**

**OBJETIVO:**

Conocer de qué manera la gestión vial se relaciona con la calidad de servicios de transportes públicos en la ciudad de Huánuco - Año 2022.

**INVESTIGADOR: PEDRO ROBERTO ESTELA LIVIA**

**Consentimiento / Participación voluntaria**

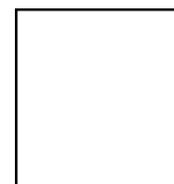
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

### Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_



**ANEXO 03**  
**INSTRUMENTOS**  
**ESCALA DE OBSERVACIÓN DE LA GESTIÓN VIAL**  
**EN LA ANEXO 3 E HUÁNUCO**

**Apellidos y nombres del observador:** .....

**Lugar de la observación:** .....

**Fecha:** ..... **Hora:** .....

N°	ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
1	Gestión de la ubicación de bolardos.					
2	Gestión de la instalación de bolardos					
3	Gestión de la ubicación de los hitos.					
4	Gestión de la información de los hitos.					
5	Gestión de la ubicación de los peraltes.					
6	Gestión de la instalación de peraltes					
7	Gestión del mantenimiento de los pavimentos.					
8	Gestión de la conservación de los pavimentos.					

5 = Excelente

4 = Bueno

3 = Regular

2 = Malo

1 = Pésimo

**OBSERVACIÓN:**

---

\_\_\_\_\_  
 Firma del experto  
 D.N.I. \_\_\_\_\_

## **ANEXO 04**

### **CUESTIONARIO**

Apreciable señor (a) (ita):

El presente cuestionario es de carácter anónimo y tiene como propósito recoger información sobre **LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PUBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO**, por lo que se invoca contestar con sinceridad y veracidad marcando con un aspa (x). las preguntas que a continuación le formulamos:

1. ¿Cómo evalúa la calidad del servicio de transporte público?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )
2. ¿La calidad de la infraestructura vial mejora el transporte en las carreteras?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )
3. ¿Cómo evalúa a las autoridades a cargo del servicio de transporte público?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )
4. ¿El servicio del transporte que brinda satisface al cliente?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )
5. ¿Cómo evalúa el compromiso de la empresa de transporte con el servicio que brinda?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )
6. ¿Cómo evalúa el cumplimiento de normas en el transporte urbano en la ciudad de Huánuco?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )
7. ¿Cómo evalúa el acceso a personas con discapacidad en el transporte público en la ciudad de Huánuco?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )
8. ¿Cómo evalúa el acceso a personas mayores en el transporte público en la ciudad de Huánuco?  
Excelente ( )    Bueno ( )    Regular ( )    Malo ( )    Pésimo ( )

## ANEXO 05 VALIDACION DE EXPERTOS

### ESCUELA DE POSGRADO-UNHEVAL

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: **GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PUBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO**

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR
Apellidos y nombres: ...Campos Salazar, Oscar Augusto .....
Cargo o Institución donde labora: ...Docente de la Universidad de Huánuco .....
Nombre del Instrumento de Evaluación: ...Escala de Observación y Cuestionario .....
Teléfono y e-mail: ...962663573 y <a href="mailto:ocamposs@hotmail.com">ocamposs@hotmail.com</a> .....
Lugar y fecha: Huánuco, 12 de enero de 2023 .....
Autor del Instrumento: ...Pedro Roberto Estela Livia .....

II. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN LA VALIDACIÓN	
INDICADORES GENERALES	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN
CLARIDAD	El ítem es claro (no genera confusiones ni contradicciones).
COHERENCIA	El ítem mide alguna variable o categoría presente en el cuadro de congruencia metodológica.
PERTINENCIA	El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
RELEVANCIA	El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación.
<b>Escala de valores para la evaluación</b>	
<b>1 = Inaceptable, 2 = deficiente, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente</b>	



Firma del experto  
D.N.I. \_22409462



## ESCUELA DE POSGRADO-UNHEVAL

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: **GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PUBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO**

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR	
Apellidos y nombres:	HUÁNUCO CARLOS, LORENZO.
Cargo o Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
Nombre del Instrumento de Evaluación:	Cuestionario
Teléfono y e-mail:	962953818 hlorenz7@hotmail.com
Lugar y fecha:	10-01-2023
Autor del Instrumento:	PEDRO ROBERTO ESTELA LIVIA

II. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN LA VALIDACIÓN	
INDICADORES GENERALES	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN
CLARIDAD	El ítem es claro (no genera confusiones ni contradicciones).
COHERENCIA	El ítem mide alguna variable o categoría presente en el cuadro de congruencia metodológica.
PERTINENCIA	El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
RELEVANCIA	El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación.
<b>Escala de valores para la evaluación</b>	
<b>1 = Inaceptable, 2 = deficiente, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente</b>	



Firma del experto  
Dr. Lorenzo Huánuco Carlos  
D.N.I. 22429229



## ESCUELA DE POSGRADO-UNHEVAL

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: **GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PUBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO**

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR				
Apellidos y nombres: Castro y Céspedes Enrique				
Cargo o Institución donde labora: Universidad Nacional Hermilio Valdizán				
Nombre	del	Instrumento	de	Evaluación:
.....				
Teléfono y e-mail: 942151820, encaces12@hotmail.com				
Lugar y fecha: Huánuco, 03 de enero de 2023				
Autor	del	Instrumento:		
.....				

II. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN LA VALIDACIÓN	
INDICADORES GENERALES	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN
CLARIDAD	El ítem es claro (no genera confusiones ni contradicciones).
COHERENCIA	El ítem mide alguna variable o categoría presente en el cuadro de congruencia metodológica.
PERTINENCIA	El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
RELEVANCIA	El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación.
<b>Escala de valores para la evaluación</b>	
<b>1 = Inaceptable, 2 = deficiente, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente</b>	



Firma del experto  
D.N.I. 22435387

## Las fichas de validación

ÍTEM	INDICADOR	5	4	3	2	1	OBSE	ÍTEM	INDICADOR	5	4	3	2	1	OBS
1	CLARIDAD	X						12	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
2	CLARIDAD	X						13	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
3	CLARIDAD	X						14	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
4	CLARIDAD	X						15	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
5	CLARIDAD	X						16	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
6	CLARIDAD	X													
	COHERENCIA	X													
	PERTINENCIA	X													
	RELEVANCIA	X													
7	CLARIDAD	X													
	COHERENCIA	X													
	PERTINENCIA	X													
	RELEVANCIA	X													
8	CLARIDAD	X													
	COHERENCIA	X													
	PERTINENCIA	X													
	RELEVANCIA	X													
9	CLARIDAD	X													
	COHERENCIA	X													
	PERTINENCIA	X													
	RELEVANCIA	X													
10	CLARIDAD	X													
	COHERENCIA	X													
	PERTINENCIA	X													
	RELEVANCIA	X													
11	CLARIDAD	X													
	COHERENCIA	X													
	PERTINENCIA	X													
	RELEVANCIA	X													

## ESCUELA DE POSGRADO-UNHEVAL

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: **GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PUBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO**

#### I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y nombres: RUEDA CALDAS Gustav Delfin  
 Cargo o Institución donde labora: U.E 408 RED DE SALUD AMBO  
 Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario  
 Teléfono y e-mail: 918482154 gdr\_c\_gustavo@hotmail.com  
 Lugar y fecha: Huánuco 07/01/2023  
 Autor del Instrumento: PEDRO ROBERTO ESTELA LIVIA

#### II. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN LA VALIDACIÓN

INDICADORES GENERALES	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN
CLARIDAD	El ítem es claro (no genera confusiones ni contradicciones).
COHERENCIA	El ítem mide alguna variable o categoría presente en el cuadro de congruencia metodológica.
PERTINENCIA	El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
RELEVANCIA	El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación.
<b>Escala de valores para la evaluación</b>	
<b>1 = Inaceptable, 2 = deficiente, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente</b>	

COMISIÓN REGIONAL HUÁNUCO  
 ENTIDAD REGULADORA DE SALUD HUÁNUCO  
 U.E. 408 AMBO  
  
 Mg. Gustavo D. Rueda Caldas  
 DNI-0126  
 GERENTE ADMINISTRATIVO

Firma del experto  
 D.N.I 22463128

## Las fichas de validación

ÍTEM	INDICADOR	5	4	3	2	1	OBSE	ÍTEM	INDICADOR	5	4	3	2	1	OBS
1	CLARIDAD	X						12	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
2	CLARIDAD	X						13	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
3	CLARIDAD	X						14	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
4	CLARIDAD	X						15	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
5	CLARIDAD	X						16	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
6	CLARIDAD	X						17	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
7	CLARIDAD	X						18	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
8	CLARIDAD	X						19	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
9	CLARIDAD	X						20	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
10	CLARIDAD	X						21	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
11	CLARIDAD	X						22	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					

## ESCUELA DE POSGRADO-UNHEVAL

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título de la Investigación: **GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PUBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO**

I. DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR
Apellidos y nombres: OSTOS MIRAVAL, ELOYDA
Cargo o Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
Nombre del Instrumento de Evaluación: Cuestionario
Teléfono y e-mail: uformuladora@unheval.edu.pe
Lugar y fecha: Huánuco 06/01/2023
Autor del Instrumento: PEDRO ROBERTO ESTELA LIVIA

II. ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN LA VALIDACIÓN	
INDICADORES GENERALES	CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN
CLARIDAD	El ítem es claro (no genera confusiones ni contradicciones).
COHERENCIA	El ítem mide alguna variable o categoría presente en el cuadro de congruencia metodológica.
PERTINENCIA	El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
RELEVANCIA	El ítem es relevante para cumplir con las preguntas y objetivos de la investigación.
<b>Escala de valores para la evaluación</b>	
<b>1 = Inaceptable, 2 = deficiente, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = excelente</b>	

  
 Firma del experto  
 D.N.I/ 22497061

## Las fichas de validación

ÍTEM	INDICADOR	5	4	3	2	1	OBSE	ÍTEM	INDICADOR	5	4	3	2	1	OBS
1	CLARIDAD	X						12	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
2	CLARIDAD	X						13	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
3	CLARIDAD	X						14	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
4	CLARIDAD	X						15	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
5	CLARIDAD	X						16	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
6	CLARIDAD	X						17	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
7	CLARIDAD	X						18	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
8	CLARIDAD	X						19	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
9	CLARIDAD	X						20	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
10	CLARIDAD	X						21	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					
11	CLARIDAD	X						22	CLARIDAD	X					
	COHERENCIA	X							COHERENCIA	X					
	PERTINENCIA	X							PERTINENCIA	X					
	RELEVANCIA	X							RELEVANCIA	X					

## NOTA BIOGRÁFICA

### PEDRO ROBERTO ESTELA LIVIA

Nació el 15 de agosto de 1963, en la ciudad de Huánuco, distrito y provincia de Huánuco. Hijo de la Sra. Honorata Livia Andrade y del Sr. Augusto Estela Mena. Sus estudios de educación primaria los dos primeros años los realizó en la Escuela Privada Domingo Sabio, para luego proseguir en la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado hasta culminar la secundaria el año 1979, Promoción Sesquicentenario. De profesión Economista egresado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – UNHEVAL. Se desempeñó profesionalmente en diversos ámbitos de la actividad pública y privada, en el año 2003 – 2006, se desempeñó como jefe de la Oficina de Programación de Inversiones – OPI en la Municipalidad Provincial de Huánuco, posteriormente del año 2007 al 2010 como Gerente General del Instituto Vial Provincial – IVP de la provincia de Leoncio Prado. Fue elegido Decano del Colegio de Economistas de Huánuco para el periodo 2008 – 2010. En la parte académica el año 2011 trabajó como docente en la Universidad de Huánuco. En la actualidad se desempeña como Consultor en Proyectos de Inversión.

## UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

## ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)

## ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 20:00h, del día jueves 28 DE SETIEMBRE DE 2023 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Melida Sara RIVERO LAZO  
Mg. Lourdes Lucila CESPEDES AGUIRRE  
Mg. Jim Arturo RIVERA VIDAL

Presidenta  
Secretaria  
Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Amancio Rodolfo VALDIVIESO ECHEVARRIA (Resolución N° 03250-2022-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, Don Pedro Roberto ESTELA LIVIA.

## Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO – AÑO 2022"

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de QUINCE (15)  
Equivalente a BUE NO, por lo que se declara APROBADO  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 21.35 horas de 28 de setiembre de 2023.

  
PRESIDENTE  
DNI N° 224105539

  
SECRETARIO  
DNI N° 08313575

  
VOCAL  
DNI N° 22510037

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 00204-2023-UNHEVAL/EPG-D)



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

*La que suscribe:*

***Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez***

### **HACE CONSTAR:**

*Que, la tesis titulada: "GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO - AÑO 2022", realizado por el Maestría en Gestión y Negocios, con mención en Gestión de Proyectos, Pedro Roberto ESTELA LIVIA, cuenta con un índice de similitud del 20%, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).*

*Cayhuayna, 07 de setiembre de 2023.*



***Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez***  
***DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO***

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO - AÑO 2022**

AUTOR

**PEDRO ROBERTO ESTELA LIVIA**

RECuento DE PALABRAS

**11583 Words**

RECuento DE CARACTERES

**61991 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**52 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**588.7KB**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 7, 2023 12:43 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Sep 7, 2023 12:44 PM GMT-5**

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	<b>Maestría</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Doctorado</b>	
<b>Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</b>								
<b>Facultad</b>								
<b>Escuela Profesional</b>								
<b>Carrera Profesional</b>								
<b>Grado que otorga</b>								
<b>Título que otorga</b>								
<b>Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)</b>								
<b>Facultad</b>								
<b>Nombre del programa</b>								
<b>Título que Otorga</b>								
<b>Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)</b>								
<b>Nombre del Programa de estudio</b>	GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS							
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS							

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	ESTELA LIVIA PEDRO ROBERTO							
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	962662050
<b>Nro. de Documento:</b>	22464727				<b>Correo Electrónico:</b>	testela_1@hotmail.com		
<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			
<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)</b>							<b>SI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>NO</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Apellidos y Nombres:</b>	VALDIVIESO ECHEVARRIA AMANCIO RODOLFO				<b>ORCID ID:</b>	0000-0003-3497-8413				
<b>Tipo de Documento:</b>	<b>DNI</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Pasaporte</b>	<input type="checkbox"/>	<b>C.E.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de documento:</b>	22408967		

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	RIVERO LAZO MELIDA SARA
<b>Secretario:</b>	CESPEDES AGUIRRE LOURDES LUCILA
<b>Vocal:</b>	RIVERA VIDAL JIM ARTURO
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)**

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
GESTIÓN VIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO – AÑO 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GESTIÓN Y NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS.
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los datos requeridos completos)**

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2023			
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		Tesis Formato Patente de Invención		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)				
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTIÓN		CALIDAD		TRANSPORTE		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto		X	Condición Cerrada (*)			
	Con Periodo de Embargo (*)			Fecha de Fin de Embargo:			
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):					SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:							

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
<b>Apellidos y Nombres:</b>	<b>ESTELA LIVIA PEDRO ROBERTO</b>	<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>	<b>22464727</b>	
<b>Firma:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>Apellidos y Nombres:</b>		
<b>DNI:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>Firma:</b>		
<b>Apellidos y Nombres:</b>		<b>Huella Digital</b>
<b>DNI:</b>		
<b>Fecha: 5/12/2023</b>		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.