



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO
MASIVO
LIMA-CALLAO 2021**

**PRESENTADO POR
GIANCARLOS PEDRO CORNEJO BAZAN**

**ASESOR
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO
LIMA-CALLAO 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Ing. GIANCARLOS PEDRO CORNEJO BAZAN

ASESOR:

Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

La presente tesis es dedicada a mi familia que fueron quienes me apoyaron durante todo este proceso de estudio y mucho sacrificio para poder realizar esta tesis, principalmente a Dios que me dio la fuerza para seguir en este complejo camino de estudios de posgrado.

Giancarlo Pedro Cornejo Bazan

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera sincera a mi asesor Dr. Armando Figueroa Sánchez, porque acepto realizar esta tesis de maestría bajo su dirección. Su continuo apoyo, su confianza en mi trabajo y su total talento para guiar mis ideas ha sido un aporte inestimable, no solamente en el progreso de esta tesis, sino también en mi instrucción como investigador. Sus ideas propias que tuvo siempre enmarcadas en su modelo y exactitud, fueron clave del buen trabajo en equipo que hemos realizado juntos, el cual no se puede proyectar sin su siempre oportuna participación.

Le agradezco enormemente porque me facilito siempre los medios idóneos para llevar a cabo todas las instrucciones propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Le estaré siempre agradecido.

Giancarlos Pedro Cornejo Bazan

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales	8
1.2 Bases Teóricas	12
1.2.1 Planeamiento estratégico	12
1.2.2 Calidad de servicio de transporte.....	13
1.3 Definición de Términos Básicos	15
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	17
2.1 Operacionalización de variables.....	19
2.1.2 Variable Independiente	19
2.1.1 Variable Dependiente	19
2.2 Matriz de operacionalización de variables.....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
3.1. Diseño Metodológico.....	22

3.2 Diseño muestral	22
3.2.1 Población	22
3.2.2 Muestra	22
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	23
3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	24
3.5 Aspectos Éticos	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	26
4.1.- Planeamiento estratégico.	26
4.1.1.- Diseño del Planeamiento estratégico.....	26
4.1.2.-Implementación del Planeamiento estratégico.....	27
4.1.3.-Monitoreo del Planeamiento estratégico.....	28
4.1.4.-Evaluación del Planeamiento estratégico.	29
4.1.5.-Resumen general del Planeamiento estratégico.....	30
4.2.- Calidad de servicio del transporte.....	31
4.2.1.- Fiabilidad de la Calidad de servicio del transporte.....	31
4.2.2.- Seguridad de la Calidad de servicio del transporte.	33
4.2.3.-Tangibilidad de la Calidad de servicio del transporte.	34
4.2.4.-Empatía de la Calidad de servicio del transporte.	35
4.2.5.-Resumen general de la Calidad de servicio del transporte masivo.	36
4.3.- Análisis del planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao.	37
4.3.1.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.	39

4.3.2.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao.	41
4.4.3.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.	42
4.4.4.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao.	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	46
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	53
ANEXO 1: CUESTIONARIO	59
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	61
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	62
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	63
ANEXO 5: BASE DE DATOS.....	64
ANEXO 6: BASE DE DATOS.....	65
ANEXO 7: BASE DE DATOS.....	66
ANEXO 8: BASE DE DATOS.....	67
ANEXO 9: BASE DE DATOS.....	68
ANEXO 10: BASE DE DATOS.....	69
ANEXO 11: BASE DE DATOS.....	70
ANEXO 12: BASE DE DATOS.....	71
ANEXO 13: BASE DE DATOS.....	72
ANEXO 14: BASE DE DATOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diseño del Planeamiento estratégico	26
Tabla 2 Implementación del Planeamiento estratégico	27
Tabla 3 Monitoreo del Planeamiento estratégico.....	28
Tabla 4 Evaluación del Planeamiento estratégico	29
Tabla 5 Resumen general del Planeamiento estratégico	30
Tabla 6 Fiabilidad de la Calidad de servicio de transporte	32
Tabla 7 Seguridad de la Calidad de servicio de transporte	33
Tabla 8 Tangibilidad de la Calidad de servicio de transporte.....	34
Tabla 9 Empatía de la Calidad de servicio de transporte	35
Tabla 10 Resumen general de la Calidad de servicio del transporte	36
Tabla 11 Análisis del planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao.....	37
Tabla 12 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao.....	38
Tabla 13 Planeamiento estratégico y su influencia y la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao	39
Tabla 14 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.....	40
Tabla 15 Planeamiento estratégico y su influencia en la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao	41
Tabla 16 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao.....	42
Tabla 17 Planeamiento estratégico y su influencia en la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao	43

Tabla 18 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.....	44
Tabla 19 Planeamiento estratégico y su influencia en la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao	44
Tabla 20 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño del Planeamiento estratégico	27
Figura 2 Implementación del Planeamiento estratégico	28
Figura 3 Monitoreo del Planeamiento estratégico	29
Figura 4 Evaluación del Planeamiento estratégico	30
Figura 5 Resumen general del Planeamiento estratégico	31
Figura 6 Fiabilidad de la Calidad de servicio de transporte	32
Figura 7 Seguridad de la Calidad de servicio de transporte	33
Figura 8 Tangibilidad de la Calidad de servicio de transporte	34
Figura 9 Empatía de la Calidad de servicio de transporte	35
Figura 10 Resumen general de la Calidad de servicio del transporte	36
Figura 11 Análisis del planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao	37
Figura 11 Planeamiento estratégico y su influencia y la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao	40
Figura 12 Planeamiento estratégico y su influencia en la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao	41
Figura 13 Planeamiento estratégico y su influencia en la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao	43
Figura 14 Planeamiento estratégico y su influencia en la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao	45

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera el planeamiento estratégico influye en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao. La investigación fue no experimental, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 256 usuarios del transporte público. Para el 41,4% de los usuarios que utilizan el transporte público, el diseño respecto al planeamiento estratégico no es eficiente, porque consideran que, la visión y planificación que tienen las autoridades respecto al servicio de transporte público de Lima y Callao no es el mejor. El 43% expresaron que, la implementación respecto al planeamiento estratégico no es eficiente. Para el 41% el monitoreo respecto al planeamiento estratégico en las unidades de transporte público no es eficiente. Para el 49,2%, la evaluación respecto al planeamiento estratégico no es eficiente. El 30,5% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la fiabilidad respecto a la calidad de servicio de transporte. El 44,9% no están satisfechos, con la seguridad respecto a la calidad de servicio de transporte. El 30,1% de los entrevistados, tampoco se encuentran satisfechos con la tangibilidad respecto a la calidad de servicio de transporte. El 31,6% de los usuarios encuestados, no se encuentran satisfechos con la empatía respecto a la calidad de servicio del transporte porque, los servidores de las unidades de transporte público no muestran respeto ni cuidado a los pasajeros que hacen uso de las unidades. El planeamiento estratégico se encuentra asociado con la calidad de servicio del transporte público masivo de Lima y Callao.

Palabras claves: Planeamiento Estratégico, Calidad, Servicio, Transporte Público.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how strategic planning influences the quality of mass public transport service in Lima and Callao. The research was non-experimental, with a quantitative approach and a cross-sectional approach. The sample consisted of 256 users of public transport. For 41.4% of the users who use public transport, the design regarding the strategic planning is not efficient, because they consider that the vision and planning that the authorities have regarding the public transport service of Lima and Callao is not the better. 43% expressed that the implementation regarding strategic planning is not efficient. For 41%, monitoring regarding strategic planning in public transport units is not efficient. For 49.2%, the evaluation regarding strategic planning is not efficient. 30.5% of users are not satisfied with the reliability regarding the quality of transport service. 44.9% are not satisfied with the security regarding the quality of the transport service. 30.1% of those interviewed are not satisfied with the tangibility regarding the quality of the transport service. 31.6% of the users surveyed are not satisfied with the empathy regarding the quality of transport service because the servers of the public transport units do not show respect or care to the passengers who use the units. Strategic planning is associated with the quality of mass public transport service in Lima and Callao.

Keywords: Strategic Planning, Quality, Service, Public Transport.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

En la mayoría de las ciudades del mundo el problema del transporte público es uno de los problemas que más aqueja a las personas, el tiempo de espera para un viaje promedio, la congestión en los paraderos y en las unidades de transporte son los inconvenientes a los que se expone una persona que sale a cumplir sus laborales, de educación y de salud impidiéndole llegar a su destino en el tiempo esperado y cumplir sus actividades con normalidad.

Actualmente, el servicio de transporte terrestre de pasajeros no está considerado de forma legal como un servicio público, y así lo pone expone el Proyecto de Ley Autram (2015), en su primera disposición aclaratoria final, donde se solicita la “Declaración de Servicio Público de Transporte”, sin embargo, que el transporte público sea un servicio público de parte del estado implicaría gasto importante. Es por esto que los gobiernos y en especial el gobierno de Perú ha intentado solucionar el problema mediante proyectos de infraestructura como corredores, metros y distintos proyectos para atender esta situación sin embargo, estos solo reducen el tiempo de viaje mas no presentan una buena calidad de servicio, no son inclusivos, y actualmente sigue siendo uno de los problemas que más preocupa a los peruanos, de hecho, es el segundo problema que afecta a los ciudadanos después de la inseguridad ciudadana.

Como es de público conocimiento, la degradación del sistema de movilidad de Lima-Callao se debe en gran medida a la escasa capacidad para planificar y gestionar de manera coordinada el tránsito vial y el transporte masivo de la metrópoli (Ministerio de Transporte y Comunicaciones., 2016).

Es por eso que en Perú el Congreso de la República en el año (2018) creó la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU) como una entidad adscrita al Ministerio de Transporte y Comunicaciones, con el objetivo de garantizar el funcionamiento de un sistema integrado de transporte de Lima y Callao que permita satisfacer las necesidades de traslado de los pobladores de las provincias de manera eficiente, sostenible, accesible, segura, ambientalmente limpia y de amplia cobertura, sin embargo, las constantes quejas, y desde la percepción que se puede observar en el día a día el problema del transporte público parece ir en aumento sobre todo luego de la crisis sanitaria por la que atravesó y todavía padece el país.

Por lo antes descrito, es que se debe implementar acciones inmediatas de parte de los gobiernos para garantizar un sistema de transporte urbano eficiente para todos los ciudadanos, proponer la implementación de un planeamiento estratégico, evaluar la percepción de los usuarios respecto al servicio del transporte y de esta manera analizar que herramientas tecnológicas y de gestión que se pueden implementar.

Formulación del Problema

Problema General

PG.- ¿De qué manera el planeamiento estratégico influye en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao?

Problemas Específicos

PE1.- ¿En qué forma el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao?

PE2.- ¿De qué manera el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao?

PE3.- ¿Cómo el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao?

PE4.- ¿Cómo influye el planeamiento estratégico en la dimensión de la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. - Determinar de qué manera el planeamiento estratégico influye en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao.

Objetivos Específicos

OE1.- Establecer en qué forma, el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.

OE2.- Determinar de qué manera, el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao.

OE3.- Comprobar cómo el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.

OE4.- Evidenciar cómo el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao.

Importancia de la Investigación

El transporte público es un elemento fundamental para garantizar el acceso a las oportunidades que ofrece la ciudad, por ser el de más bajo costo lo convierte en un medio que desmercantiliza la movilidad, siendo la accesibilidad a este servicio junto a otros como seguridad y educación la clave para el bienestar de la población (Hernandez D. , 2017).

Debido a la importancia que representa el servicio de transporte público en Lima y Callao y al incremento de este problema a raíz de la crisis del COVID-19, surgió la

necesidad de analizar la calidad de servicio desde la percepción de los usuarios de las unidades de transporte de Lima y Callao donde se formularon algunas soluciones para el planeamiento estratégico, con algunas herramientas tecnológicas y de administración que se pudieron implementar.

Por medio del presente trabajo se pretendió además aportar información de utilidad sobre la calidad de servicio bajo una investigación actualizada que servirá como base para futuras investigaciones en la comunidad educativa, se beneficiará además a la población en general que hace uso de este servicio de transporte público.

El presente trabajo de investigación cuenta con una utilidad metodológica ya que, podrá servir de apoyo a futuras investigaciones que utilicen una metodología similar. Además, tiene una especial relevancia porque busca validar la aplicación de las dimensiones SERVQUAL, un modelo empleado en el ámbito internacional para la medición de la calidad del servicio, pero enfocada en el transporte ya que actualmente no se cuenta con una medición de la calidad de servicio del transporte y a través del uso de estas dimensiones podremos medir el nivel de satisfacción y las expectativas de los usuarios respecto al transporte público.

Para la realización del presente trabajo de investigación no se requiere el financiamiento de ninguna entidad, ya que, se cuenta con los recursos económicos para los gastos de transporte, viáticos, impresiones o copias, también se cuenta con disponibilidad de tiempo para la recolección de datos y toda la información necesaria es otorgada por los distintos organismos encargados, como el Centro de Planeamiento estratégico CEPLAN y la Autoridad de Transporte Urbano ATU.

La estructura del presente estudio se detalla a continuación:

Capítulo I – Marco Teórico: Se presentan los antecedentes, bases teóricas, y definiciones de términos básicos relacionados con las variables en estudio.

Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de variables: Se presentan las preguntas formuladas, las variables y sus dimensiones.

Capítulo III – Metodología de la investigación: Se presenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información, y aspectos éticos.

Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor: se presentan los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos con la aplicación del cuestionario

Capítulo V: Discusión: se hacen comparaciones de los resultados del presente estudio con los resultados de otros autores.

Conclusiones y recomendaciones: se encuentran relacionadas de manera directa con los problemas y objetivos presentados.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Según el trabajo de investigación de Bedoya y Marín (2015) que lleva como título: "Plan estratégico para la integración de las organizaciones del suroeste antioqueño en la unificación de la taquilla de las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera" cuyo objetivo general fue diseñar un plan estratégico que permita la integración de las organizaciones, del Sur Oeste antioqueño en la unificación de las taquillas de las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, generando cobertura, confiabilidad y accesibilidad en el servicio de los usuarios, la metodología aplicada para esta investigación fue de un enfoque cualitativo, exploratoria, donde se tomó como población a las empresas de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera del sur oeste antioqueño, y para la muestra se tomaron a los directivos de la empresa OLTRANS (Operador Logístico de transporte del sur oeste antioqueño) como técnica de recolección de datos una encuesta semiestructurada , llegando a la conclusión de la importancia que significa la implementación de un sistema estratégico que permita obtener mejoras en el servicio de transporte, así como la implementación de un planteamiento estratégico lo que permitirá a los directivos tener las herramientas necesarias para garantizar el cumplimiento de todos los objetivos trazados y que la tecnología que va a pasos adelantados debe ir ajustado a los procesos de gestión en el servicio de transporte de allí nace la importancia de implementar nuevos recursos.

Morán (2016) en su trabajo de investigación titulado: “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario” tuvo como objetivo, analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario, la metodología utilizada para este trabajo de investigación fue descriptivo, se procedió a buscar información pertinente en artículos científicos, leyes y noticias relacionadas, y las técnicas de investigación utilizadas para este informe fueron: encuesta, entrevista y observación tomando como población a los habitantes de la ciudad de Esmeraldas. Entre los principales resultados se pudo evidenciar el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte en relación a las variables: “trato recibido de parte de choferes y cobradores” con el 95,82%, seguido de “comodidad y limpieza de los buses” con el 79,61%, y “conducción de los buses” con el 78,63% de insatisfacción. En relación al aspecto cumplimiento de rutas y frecuencias establecidas, para el 79,60% de los usuarios, las cooperativas sí cumplen este servicio, por lo cual el grupo antes referido calificó como muy buena y buena la variable, en tanto que para el 20,40% no es así, seguido del 73,22% que también está satisfecho en lo que respecta al costo del servicio, se llegó a la conclusión que el servicio de transporte urbano de Esmeralda cuenta con notables deficiencias por lo que es necesario buscar soluciones pertinentes a través del dialogo y mejorar los procesos administrativos que permitan a los ciudadanos brindar un mejor servicio.

Asimismo el trabajo de Morocho y Rodríguez (2019) titulado: “La calidad de servicio del transporte público urbano de la ciudad de Azogues” este trabajo tuvo como objetivo, analizar la calidad de servicio proporcionado por el transporte público urbano de la ciudad de Azogues, se utilizó como instrumento la encuesta y la población estuvo determinada por la población de Azogues, los resultados arrojaron que existen deficiencias en el estado de los vehículos al menos así lo reportaron el 17% de usuarios del transporte público. El 39% considera la calidad del servicio de los buses de transporte público como buena o muy buena, el 5% la ven como mala o muy mala, y el 56% considera que presentan una eficiencia regular, se llegó a la conclusión que, es necesario que tomen las recomendaciones expuestas en el trabajo de investigación para mejorar el servicio de transporte público, se estableció que la empresa de transporte brinda un servicio regular, con algunas deficiencias que deben ser mejoradas.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Según Gaytan (2019) en su trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018” tuvo como objetivo, determinar la calidad de servicio de transporte urbano desde las percepciones de los usuarios, la metodología aplicada para este trabajo de investigación fue no experimental, descriptiva, de tipo cuantitativa de corte transversal, cuya población encuestada estuvo constituida por los usuarios del transporte urbano, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta. Se encontró que, la seguridad, la comodidad y la capacidad de respuesta caen dentro del grupo más valorado por los usuarios. Los resultados arrojaron que, el 41% de los usuarios del servicio de transporte urbano, perciben la calidad de servicio de la

dimensión de Empatía en un nivel medio, el 36% en un nivel bajo, y el 23% en un nivel alto. El 47% de los usuarios del transporte urbano, perciben la calidad de servicio de la dimensión de Seguridad en un nivel medio, el 36% en un nivel bajo, y el 17% en un nivel alto, en conclusión, el porcentaje de los usuarios conformes con la calidad de servicio de transporte urbano fue bajo, la mayoría tuvo una percepción media por lo que, es necesario aplicar mejoras e implementar estrategias.

Camino et al (2018) en su trabajo de investigación titulado “Planeamiento Estratégico para el Transporte Público Masivo en Buses en Lima Metropolitana” este trabajo de investigación tuvo como objetivo, desarrollar un planeamiento estratégico, a través del análisis exhaustivo de los factores internos y externos, con la finalidad de formular y seleccionar estrategias para cumplir con todos los objetivos, las estrategias propuestas están enfocadas desde el punto de vista del ente regulador y abarcan la implementación de políticas para darle al servicio de transporte la categoría de servicio público esencial, la creación de una autoridad única de transporte, la incorporación del enfoque de movilidad sostenible como eje de las políticas públicas, la creación de planes integrales de gestión vial, el desarrollo de tecnología que integre el sistema y facilite la transferencia entre modos de viaje, entre otros. Por medio de este trabajo de investigación se llegó a la conclusión de que el transporte masivo de Lima Metropolitana opera actualmente con una mecánica comisionista-afiliador que al día de hoy está obsoleta y se encuentra fragmentada. Este sistema debe ser modificado por uno más eficiente, además se concluyó que el transporte masivo de Lima Metropolitana, es un sector con una demanda en aumento, cuya calidad de servicio es deficiente, por lo tanto,

es necesario implementar una autoridad ministerial encargada del transporte público, además es necesario implementar el planteamiento estratégico propuesto.

Por su parte, Melquiades y Ocon (2018) en su investigación científica titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en empresas de transportes” tuvo como objetivo principal es analizar cuán importante es para las organizaciones prestar una buena calidad de servicio a sus clientes, la metodología aplicada para esta investigación se realizó mediante la revisión sistemática. En la presente investigación se concluyó que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una empresa de transportes, las mejoras continuas en la calidad del servicio benefician a la empresa, por que el cliente siempre retorna a contratar un servicio donde la experiencia fue más agradable.

Acosta et al (2018) en su trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana” presentaron como objetivo, diagnosticar la calidad en el servicio del transporte urbano moderno en Lima Metropolitana, a través de la validación del modelo SERVQUAL, la investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo transversal o transeccional, y por último correlacional, donde se encuestaron a los usuarios del servicio de transporte urbano a través de una serie de cuestionarios impresos, los resultados arrojaron que mientras los usuarios son mayores, la brecha en la calidad de servicio aumenta más, lo que indica su inconformidad, puesto que, a su edad necesitan un nivel de comodidad y empatía mayor que el resto de los usuarios, y las usuarias femeninas por su parte son más exigentes en perspectivas y percepciones que los masculinos. Los autores concluyen que, existe un impacto positivo significativo entre las dimensiones SERVQUAL y la calidad de servicio de

transporte urbano, es por ello que se valida el uso de esta herramienta, el uso de estas dimensiones en las empresas facilitara el proceso de identificar sus debilidades e implementar mejoras para lograr sus objetivos, también se determinó que el sector de transporte urbano de Lima cuenta con muchas deficiencias, por su parte la dimensión que presento una brecha importante fue la empatía, por lo que es necesario que los servidores y empleados muestren un mayor nivel de compromiso respecto al trato de sus usuarios, siendo necesaria la implementación de campañas y charlas sobre el uso de las señalizaciones, y reevaluar si los asientos para las personas mayores son los suficientes, de esta manera garantizar un servicio de calidad.

Camones (2019) en su trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio de la empresa de transporte América Express S.A Casma, 2019" tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio de la empresa de transporte América Express S.A Casma, midiendo sus elementos tangibles, la empatía, la capacidad de respuesta y la confiabilidad, la metodología aplicada para este trabajo de investigación fue de diseño no experimental, con un nivel de estudio descriptivo y de enfoque cuantitativo, donde se tomó como población a los clientes de la empresa de transporte, para la recolección de datos se utilizó la encuesta mediante el cuestionario, los resultados arrojaron que el 42% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio en general prestada por la empresa de transporte es mala y el 27% expreso que era regular, cuando se midió la percepción de los elementos tangibles un 44% indica que es regular, por la parte de la fiabilidad según el 45% de los encuestados es mala, lo mismo sucedió al medir el nivel de la seguridad donde un 55% de los usuarios de igual manera indicaron que era mala, de igual manera sucedió con la dimensión de empatía y capacidad de respuesta cuyos

porcentajes corresponden a un 55% de que es mala, y un 42% que es regular respectivamente, es así que por medio de este trabajo de investigación se llegó a la conclusión de que, en general, desde la percepción de los usuarios de esta empresa de transporte la calidad de servicio es de mala a regular, por lo que es necesario que se brinde capacitaciones mensuales a sus empleados del mismo modo todos deben trabajar en mejorar la empatía ya que los usuarios la describen como mala.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Planeamiento estratégico

Es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen, el planeamiento estratégico es una herramienta de gestión clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas. (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2019).

Aramburú (2017) por su parte, expresa que cuando la planificación estratégica es eficaz se logran el cumplimiento de metas y objetivos de manera efectiva y eficiente, a través de una exhaustiva investigación en la búsqueda de dimensionar el planeamiento estratégico, permite dimensionarlo de la siguiente manera:

- **Diseño:** comprende el proceso del planeamiento estratégico en donde se plantea la visión y la planificación de los objetivos que se quieren cumplir.
- **Implementación:** consiste en la aplicación del diseño y planeación, comprende la forma en la que se aplican los planes para lograr los objetivos y la aplicación de charlas y seminarios para el correcto desarrollo del plan.

- **Monitoreo:** Comprende constante supervisión de los procesos comprendidos en el planeamiento estratégico, y el acompañamiento para medir los resultados.
- **Evaluación:** consiste en el análisis de los resultados que se obtuvieron durante el proceso de planeamiento estratégico, además se evalúa la eficacia en el cumplimiento de los objetivos, donde se plantea en que se puede mejorar.

Según el Centro Nacional de Planeamiento estratégico (2019) es importante porque cumple el rol fundamental para que las prioridades políticas se cumplan y se concrete de una forma adecuada la asignación de recursos asegurando la producción de bienes y servicios que contribuyen al logro de los resultados deseados. El Plan Estratégico Institucional es un instrumento de gestión que define la estrategia del Pliego para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual sirve y estos objetivos se deben reflejar en resultados.

1.2.2 Calidad de servicio de transporte

La calidad de servicio de transporte público está dada por la capacidad de satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios que utilizan dicho servicio, Chávez et al (2017) a través del modelo SERVQUAL pero aplicado al servicio de transporte nos permite obtener las dimensiones e indicadores de la siguiente manera:

- **Fiabilidad:** comprende la capacidad de resolver los problemas y la capacidad de otorgar un servicio de forma confiable.
- **Seguridad:** abarca la percepción total de la seguridad que genera el servicio y sus empleados estos son la cortesía que demuestran los servidores o

empleados, la capacidad que tienen de inspirar seguridad y la capacidad de inspirar confianza.

- **Tangibilidad:** también llamada “elementos tangibles” como su nombre lo indica comprende la calidad de las instalaciones y la apariencia del personal, es decir las condiciones físicas, a través de las cuales se prestará el servicio.
- **Empatía:** comprende la capacidad que tienen los servidores o empleados en el cuidado de sus clientes, y la atención amable que proporcionan a los usuarios.

Grönroos citado por Caicay (2017) a diferencia del modelo anterior para medir la calidad de servicio creó el modelo nórdico o modelo de Grönroos donde se plantea que la calidad de servicio es resultado de las siguientes dimensiones:

- **Calidad técnica:** es la calidad física medible, o percibida, se concibe cuando el cliente valora el resultado técnico del proceso.
- **Calidad funcional:** es el juicio del consumidor sobre el producto o servicio comprende el grado de confidencialidad
- **Imagen corporativa:** abarca la presentación del producto y sus características, es la manera en la que la entidad o la empresa se presenta así misma.

Ros (2016) plantea que a través del tiempo numerosos autores, investigadores, profesionales en diferentes contextos históricos han intentado definir la calidad de servicio, como consecuencia en la actualidad no existe un consenso general sobre este término, sin embargo se puede medir de acuerdo a diferentes enfoques entre los cuales están: la calidad como valor, la calidad como excelencia, la calidad como conformidad o ajuste de las especificaciones, la calidad como satisfacción o superación de las expectativas de los usuarios, todos y cada uno de los enfoques

cuentan con sus respectivas fortalezas y debilidades, sin embargo representan una aproximación conceptual al momento de medir la calidad de servicio.

Chumioque (2018) por su parte define la calidad de servicio como brindar una buena atención de servicio o de producto a sus clientes, expresa que lo más importante de la calidad de servicio es tener una buena relación con todos los colaboradores ya que ellos son la imagen de la empresa y siempre es necesario destacar el talento humano, porque es lo que ellos transmitirán a los usuarios.

1.3 Definición de Términos Básicos

Servicio de transporte: “es un conjunto de elementos intangibles, acciones e interacciones personales que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios, este servicio de basa en actividades que se llevan a cabo por medio de la empresa, en este caso de transporte, para responder las necesidades de los clientes” (Silva & Torres , 2017).

Gestión de calidad: “se refiere sobre el eficiente y buen servicio que puedan brindar las diversas organizaciones hacia una sociedad cada día más exigente, con mayores problemas a resolver y con necesidades en distintas áreas tales como: social, política, económica, cultural, de seguridad, etc” (Ganga , Alarcón , & Pedraja , 2019).

Movilidad urbana: “se refiere al desplazamiento de las personas y mercancías a diferentes puntos de una ciudad para acceder servicios o bienes, trabajo y recreación” (Orán, Calderón, & Campos, 2017).

Proceso estratégico: “comprende un conjunto de actividades que se desarrollan en forma secuencial con la finalidad de que la organización pueda proyectarse al futuro y lograr los objetivos establecidos” (Chilón, Pando, Spelucin, & Quispe, 2016).

Servicio: “se refiere a las actividades económicas, que una parte ofrece a la otra, los servicios son actividades de vital importancia en el desarrollo tecnológico, esencialmente intangible y no se puede poseer” (Coral, Mires, & Paredes, 2021).

Planeamiento estratégico: “es un método de intervención para producir un cambio en el curso tendencial de los eventos, permite reducir las incertidumbres, permite disponer de planes de contingencia y establecer planes de acción y asignación de recursos para alcanzar los resultados deseados” (Anderson, 2017).

Centro de Planeamiento Estratégico: “es un organismo técnico especializado que ejerce el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, conduciéndolo de manera participativa, transparente y concertada, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población y al desarrollo sostenible del país” (Gobierno del Perú, 2021).

Satisfacción del cliente: “se puede definir como el resultado de la comparación en que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los bienes o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación o proceso comercial” (Cosio & Taípe, 2017).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La problemática del servicio de transporte se ha intensificado con la crisis sanitaria del COVID-19, la cantidad de tiempo que pasan los usuarios en los paraderos en la espera de las unidades, la congestión, y el nivel tan bajo de inclusión que se percibe al utilizar el transporte público porque, cabe resaltar que un buen servicio de transporte no basta solo con llegar a tiempo a determinado lugar, también corresponde a la calidad de servicio que se recibe en todos los aspectos, uno de ellos es la comodidad en las personas con capacidades diferentes, en los ancianos, gestantes y niños este problema se maximiza ya que deben esperar horas para tomar una unidad de transporte y una vez que la toman no cuentan con una comodidad apropiada, no se respetan sus espacios, ni el espacio de los demás en general, ya que según estudios y al conocimiento de todos por cada metro cuadrado en una unidad de transporte, viajan 6 personas, en promedio un número elevado, evitando que las personas se desplacen a su lugar de destino con comodidad, lo que hace del transporte público una experiencia estresante y agotadora.

Como es de público conocimiento, la degradación del sistema de movilidad de Lima-Callao se debe en gran medida a la escasa capacidad para planificar y gestionar de manera coordinada el tránsito vial y el transporte masivo de la metrópoli (Ministerio de Transporte y Comunicaciones., 2016).

Bajo lo antes expuesto, se formularon las siguientes preguntas:

- ¿De qué manera el planeamiento estratégico influye en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao?
- ¿En qué forma el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao?

- ¿De qué manera el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao?
- ¿Cómo el planeamiento estratégico influye en la dimensión de la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao?
- ¿Cómo influye el planeamiento estratégico en la dimensión de la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao?

La Autoridad de Transporte público busca gestionar y supervisar las actividades, sin embargo, esto no se hace de forma periódica, por lo que surge la necesidad de implementar las mejoras correspondientes, campañas como “El covid no viaja conmigo” que consiste en respetar las normas de bioseguridad como viajar solo, mantener distancia de un metro en las unidades de transporte, respetar el aforo siguen sin cumplirse y no se observa una eficiente supervisión para su cumplimiento.

Para recoger los datos de la presente investigación se entrevistaron a los usuarios del transporte público de Lima y Callao, para conocer su percepción de la situación actual. Los datos fueron analizados y se propusieron las mejoras y herramientas de gestión correspondientes. La finalidad de la investigación fue la de mejorar el tiempo de espera que atraviesan las personas día a día en los paraderos públicos, y la de cumplir con todos los objetivos establecidos por la Autoridad de Transporte Urbano ATU de forma eficiente y procurar que la utilización del servicio de transporte público sea más agradable no solo reduciendo los riesgos de la exposición en los paraderos, sino proponiendo un planeamiento estratégico adecuado con un monitoreo constante, que vele por la seguridad y comodidad de la población.

2.1 Operacionalización de variables

2.1.2 Variable Independiente

El planeamiento estratégico es una herramienta de gestión pública que permite la realización de los objetivos en un determinado periodo de tiempo, permite una mejor organización, otorgamiento de bienes y servicios (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2019)

2.1.1 Variable Dependiente

La calidad de servicio de transporte público está dada por la capacidad de satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios que utilizan dicho servicio (Chávez, Quezada, & Tello, 2017).

2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Planeamiento estratégico	Es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2019)	El planeamiento estratégico se puede dimensionar: en diseño, implementación, monitoreo, evaluación. (Aramburú, 2017)	Diseño	Visión
				Planificación
			Implementación	Aplicación de los planes para lograr objetivos
				Aplicación de charlas y seminarios
			Monitoreo	Acompañamiento para medir los resultados
				Supervisión periódica
			Evaluación	Análisis de los resultados obtenidos
				Evaluar la eficacia al cumplir los objetivos

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Calidad de servicio de transporte	La calidad de servicio de transporte público está dada por la capacidad de satisfacer los deseos y necesidades de los usuarios que utilizan dicho servicio (Chávez et al 2017)	La escala Servqual permite medir la calidad de servicio, en este caso la calidad de servicio de transporte público se puede dimensionar en: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía(Escala SERVQUAL)	Fiabilidad	Capacidad de resolver los problemas
				Capacidad de otorgar el servicio de forma confiable
			Seguridad	Cortesía de los empleados
				Capacidad de inspirar seguridad
				Capacidad de inspirar confianza
			Tangibilidad	Condición de las instalaciones
				Apariencia del personal
			Empatía	Atención recibida
Capacidad de cuidado de sus clientes				

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

El diseño metodológico que se aplicó en el presente trabajo de investigación fue no experimental, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se realizó en un tiempo determinado del año 2021. Hernández (2014) señala que la investigación de enfoque cuantitativo, “parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica”.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. (Arias , Villasís, & Miranda , 2016). La población estuvo conformada por los usuarios de transporte público.

3.2.2 Muestra

En atención a lo antes expuesto, respecto al desconocimiento del número de usuarios que utilizan el servicio de transporte público, fue necesario aplicar la siguiente fórmula, para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Que se refiere a la fórmula para determinar la muestra, cuando se desconoce el tamaño de la población.

Dónde:

$p = 0,2$ Probabilidad de que, los usuarios del transporte público consideren que la calidad del servicio es satisfactoria

$q = 0,8$ Probabilidad de que, los usuarios del transporte público consideren que la calidad del servicio no es satisfactoria.

$\alpha = 0,05$ Nivel de significación al 95% de confianza

$Z = 1,96$ Valor de la Normal al 95% de confianza

$E = 0,049$ Error

Sustituyendo los datos en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2} = 256$$

La muestra estuvo conformada por 256 usuarios del transporte público.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario en referencia a las dos variables propuestas en el trabajo de investigación, para la primera variable se tomó el planeamiento estratégico y se creó un cuestionario compuesto por ocho (7) ítems con escalamiento de Likert. La segunda variable fue calidad de servicio y estuvo compuesta por nueve (9) ítems con escalamiento de Likert de igual forma.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, fue realizado a través del Alfa de Cronbach, el mismo que según, (George & Mallery, 2020), una regla general que se aplica a la mayoría de las situaciones es:

$\alpha > 0.9$ — excelente

$\alpha > 0.8$ — bueno

$\alpha > 0.7$ — aceptable

$\alpha > 0.6$ — cuestionable

$\alpha > 0.5$ — pobre

$\alpha < 0.5$ — inaceptable

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach, se determinó un valor de 0,932 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, el instrumento es excelente.

Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	256	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	256	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	16

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información del presente trabajo de investigación se utilizó el SPSS, siguiendo los siguientes procedimientos:

- Se sistematizaron las bases de datos de los cuestionarios.
- Se utilizó el software estadístico SPSS para analizar los datos.
- Los resultados se presentaron a través de tablas y figuras.
- Se procedió a concluir y plantear las recomendaciones necesarias.

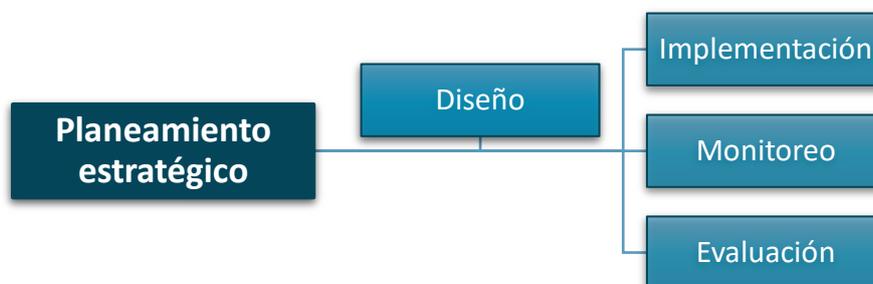
3.5 Aspectos Éticos

Para la elaboración de este trabajo se respetó y citó cada una de las fuentes, dándole el crédito a su respectivo autor. No se pretendió causar daños a los usuarios que utilizan el transporte público, ya que el cuestionario fue totalmente anónimo y con fines netamente educativos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1.- Planeamiento estratégico.

Se presenta a continuación, los resultados correspondientes al planeamiento estratégico y sus dimensiones, según los usuarios que utilizan el transporte público.



4.1.1.- Diseño del Planeamiento estratégico.

Se encontró en la tabla 1 y figura 1 que, el 0,8%, 7,8% y el 32,8% de los usuarios que utilizan el transporte público expresaron que, el diseño respecto al planeamiento estratégico es entre muy deficiente, deficiente y regular respectivamente porque, consideran que, la visión y planificación que tienen las autoridades respecto al servicio de transporte público de Lima y Callao no es el mejor. Sin embargo, el 53,1% y el 5,5% de los usuarios expresaron que, el diseño del planeamiento estratégico del servicio de transporte público de Lima y Callao es eficiente y muy eficiente.

Tabla 1 Diseño del Planeamiento estratégico

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	2	,8	,8
Deficiente	20	7,8	8,6
Regular	84	32,8	41,4
Eficiente	136	53,1	94,5
Muy eficiente	14	5,5	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

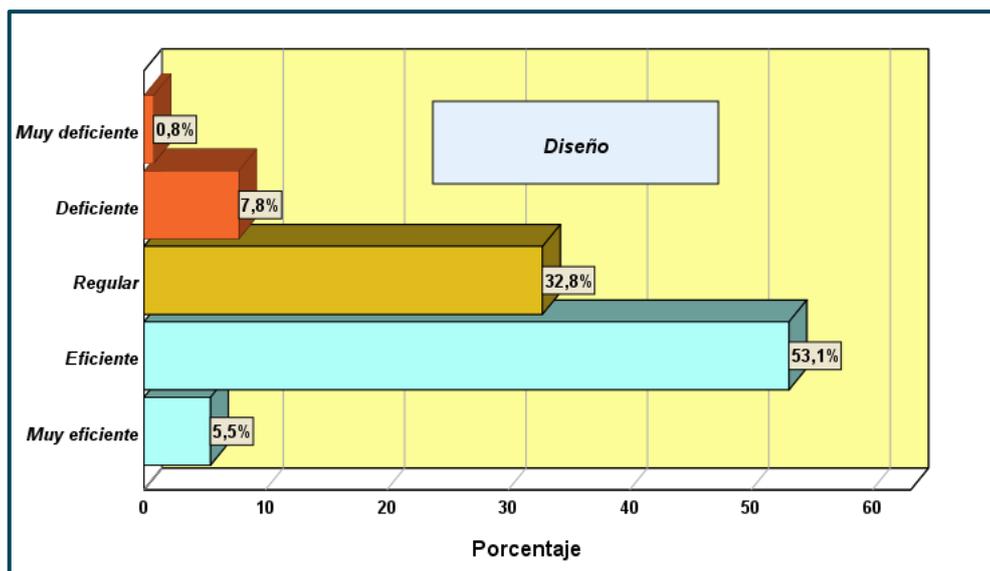


Figura 1 Diseño del Planeamiento estratégico

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

4.1.2.-Implementación del Planeamiento estratégico.

De manera descriptiva se puede observar en la tabla 2 y figura 2 que, el 0,8%, 7,4% y el 34,8% de los usuarios que utilizan el transporte público expresaron que, la implementación respecto al planeamiento estratégico es entre muy deficiente, deficiente y regular respectivamente porque, la aplicación de los planes, charlas y seminarios para lograr los objetivos del servicio del transporte público de Lima y Callao no se están realizando de manera adecuada. En cambio, para el 53,1% y el 3,9% de los usuarios encuestados, la implementación del planeamiento estratégico se realiza de manera eficiente y muy eficiente.

Tabla 2 Implementación del Planeamiento estratégico

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	2	,8	,8
Deficiente	19	7,4	8,2
Regular	89	34,8	43,0
Eficiente	136	53,1	96,1
Muy eficiente	10	3,9	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

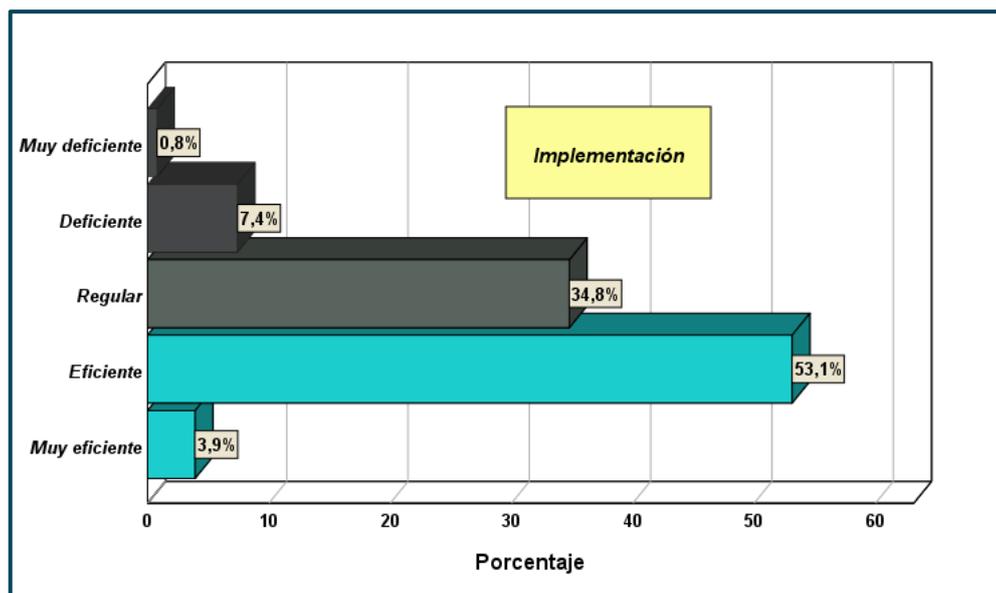


Figura 2 Implementación del Planeamiento estratégico

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

4.1.3.-Monitoreo del Planeamiento estratégico.

Se puede visualizar a continuación, que el 7,4% y el 33,6% de los usuarios encuestados, indicaron que, el monitoreo respecto al planeamiento estratégico en las unidades de transporte público de Lima y Callao es entre deficiente y regular respectivamente porque, consideran que, la supervisión y monitoreo de las autoridades para garantizar el buen estado de las unidades de transporte público de Lima y Callao no se realiza de manera adecuada. Por el contrario, para el 55,1% y el 3,9% de los entrevistados, el monitoreo de las unidades de transporte público de Lima y Callao es entre eficiente y muy eficiente.

Tabla 3 Monitoreo del Planeamiento estratégico

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	19	7,4	7,4
Regular	86	33,6	41,0
Eficiente	141	55,1	96,1
Muy eficiente	10	3,9	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

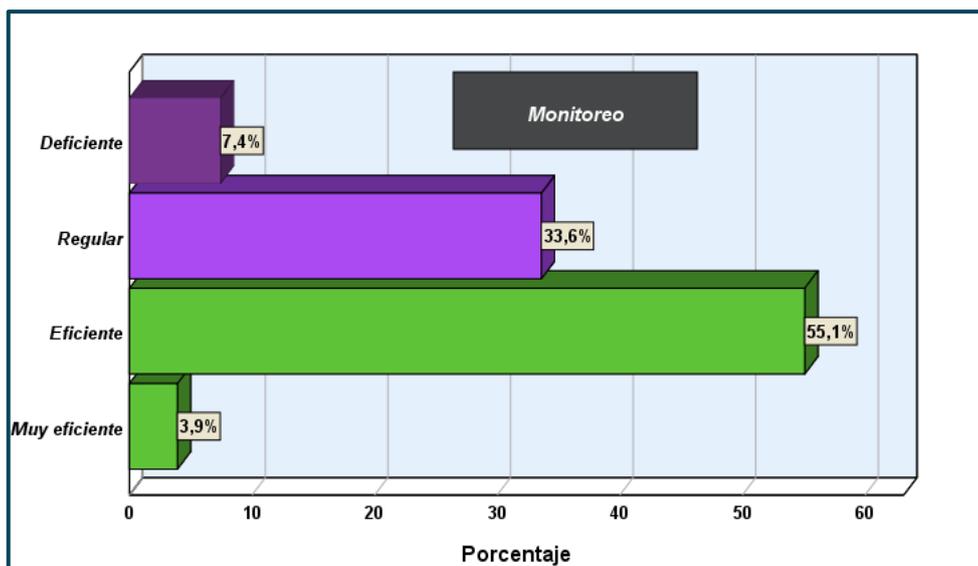


Figura 3 Monitoreo del Planeamiento estratégico

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

4.1.4.-Evaluación del Planeamiento estratégico.

Se presenta en la tabla 4 y figura 4 que, el 14,5% y el 34,7% de los usuarios que utilizan el transporte público expresaron que, la evaluación respecto al planeamiento estratégico es entre deficiente y regular respectivamente porque, consideran que, las acciones para mejorar el servicio de transporte público de Lima y Callao, no se están realizando de manera correcta. En cambio, para el 46,5% y el 4,3% de los entrevistados la evaluación para mejorar el servicio de transporte público de Lima y Callao, se está realizando de manera eficiente y muy eficiente.

Tabla 4 Evaluación del Planeamiento estratégico

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	37	14,5	14,5
Regular	89	34,7	49,2
Eficiente	119	46,5	95,7
Muy eficiente	11	4,3	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

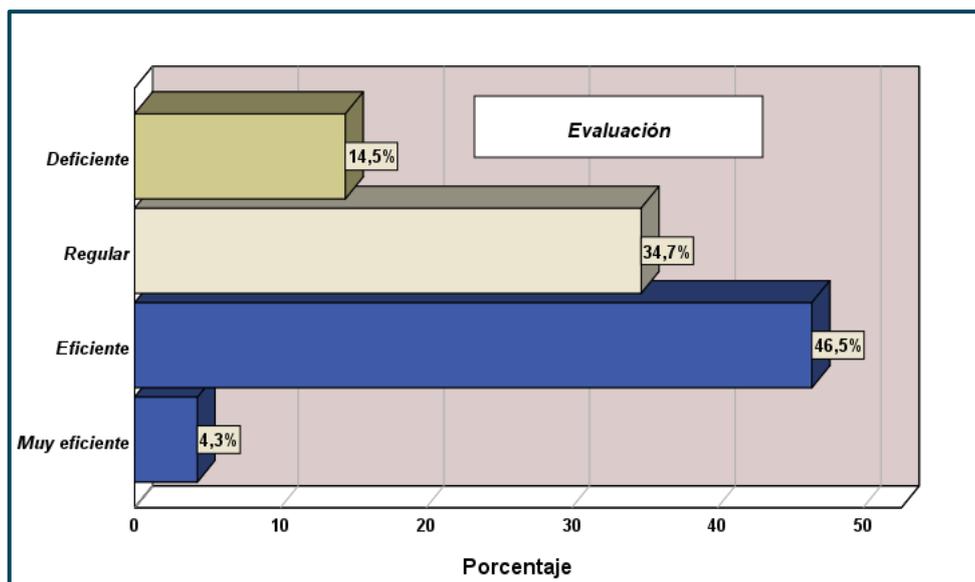


Figura 4 Evaluación del Planeamiento estratégico

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

4.1.5.-Resumen general del Planeamiento estratégico.

Se puede observar en el presente resumen general que, el 0,4%, 10,1% y el 48,8% de los usuarios que utilizan el transporte público, expresaron que el planeamiento estratégico en las unidades de transporte público de Lima y Callao se realizan de manera muy deficiente, deficiente y regular respectivamente, mientras que, solo para el 38,7% y el 2% de los usuarios expresaron que, el planeamiento estratégico se realiza de manera eficiente y muy eficiente. Estos resultados mencionados, se pueden visualizar a continuación en la tabla y figura 5:

Tabla 5 Resumen general del Planeamiento estratégico

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	1	,4	,4
Deficiente	26	10,1	10,5
Regular	125	48,8	59,4
Eficiente	99	38,7	98,0
Muy eficiente	5	2,0	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

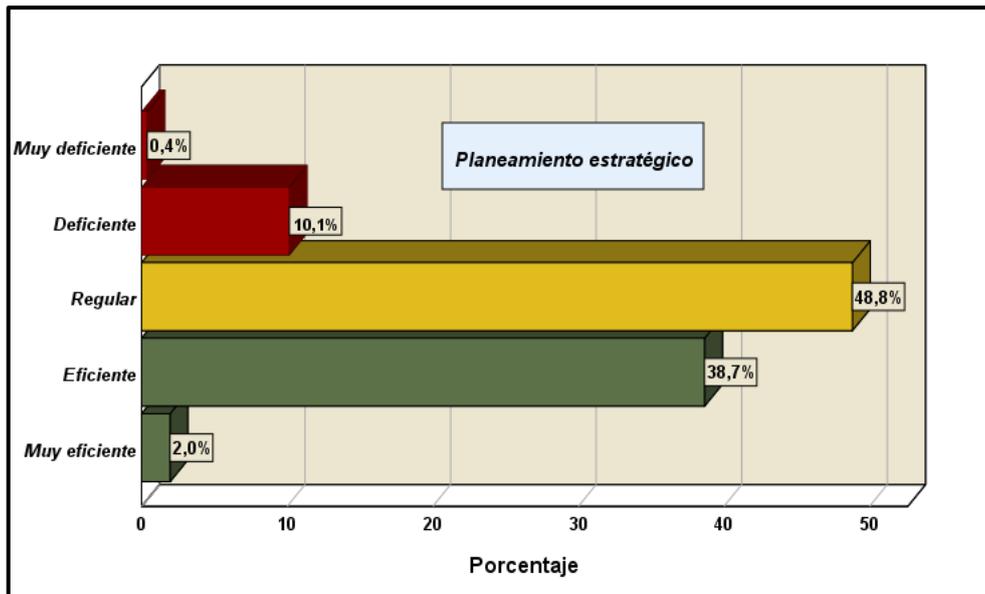


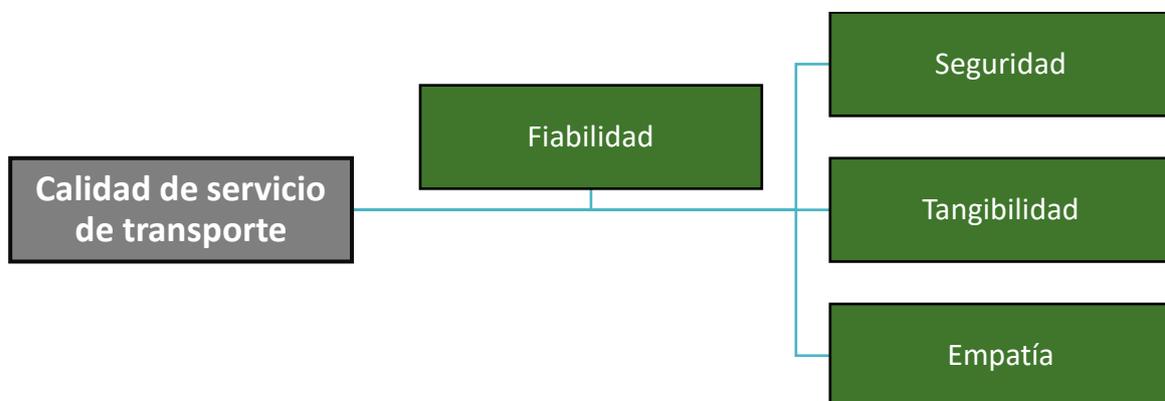
Figura 5 Resumen general del Planeamiento estratégico

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

4.2.- Calidad de servicio del transporte.

Seguidamente, se presentan los resultados concernientes a la calidad de servicio de transporte y sus dimensiones, según los usuarios que utilizan el transporte público.



4.2.1.- Fiabilidad de la Calidad de servicio del transporte.

Se encontró en la tabla 6 y figura 6 que, el 0,8%, 7,8% y el 21,9% de los usuarios encuestados, manifestaron estar muy insatisfechos e insatisfechos, con la fiabilidad respecto a la calidad de servicio de transporte porque, las autoridades no resuelven los problemas del transporte público y las unidades de transporte tampoco ofrecen

un buen servicio oportuno. Sin embargo, el 65,2% y el 4,3% indicaron sentirse satisfechos y muy satisfechos con la fiabilidad de la calidad de servicio de transporte.

Tabla 6 Fiabilidad de la Calidad de servicio de transporte

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	,8	,8
Insatisfecho	20	7,8	8,6
Indiferente	56	21,9	30,5
Satisfecho	167	65,2	95,7
Muy satisfecho	11	4,3	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

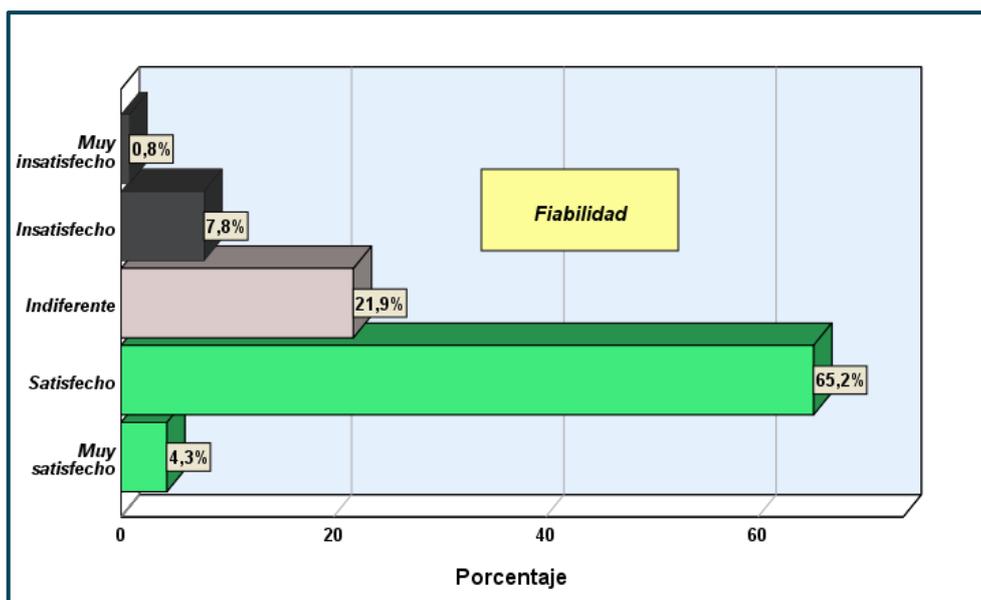


Figura 6 Fiabilidad de la Calidad de servicio de transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.2.2.- Seguridad de la Calidad de servicio del transporte.

El 1,2%, 10,2% y el 33,6% de los usuarios entrevistados, expresaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la seguridad respecto a la calidad de servicio de transporte, porque, los servidores del transporte público que cubren las rutas Lima y Callao no tienen un trato cortés con los usuarios. También expresaron sentirse inseguros y con falta de confianza al utilizar las unidades de transporte. Por otro lado, el 52,3% y el 2,7% indicaron sentirse satisfechos y muy satisfechos con la seguridad del transporte público de Lima-Callao.

Tabla 7 Seguridad de la Calidad de servicio de transporte

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	3	1,2	1,2
Insatisfecho	26	10,2	11,4
Indiferente	86	33,6	44,9
Satisfecho	134	52,3	97,3
Muy satisfecho	7	2,7	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

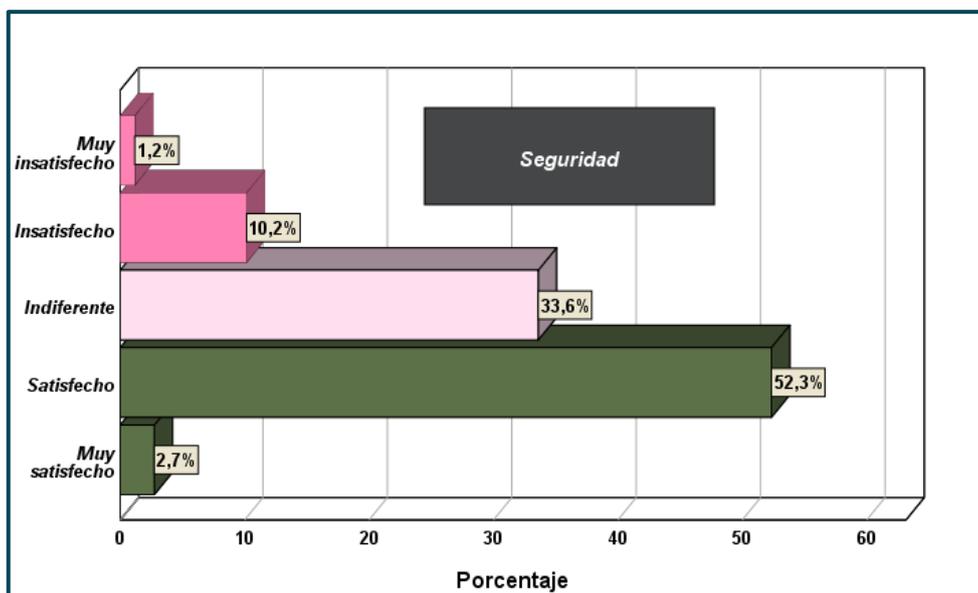


Figura 7 Seguridad de la Calidad de servicio de transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.2.3.-Tangibilidad de la Calidad de servicio del transporte.

Se encontró en la tabla 8 y figura 8 que, el 0,8%, 7% y el 22,3% de los entrevistados, indicaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la tangibilidad respecto a la calidad de servicio de transporte porque, las condiciones de las instalaciones no están de manera adecuada, y los servidores no presentan buena apariencia. Sin embargo, el 66% y el 3,9% de los entrevistados, indicaron sentirse satisfechos y muy satisfechos con la tangibilidad del transporte público.

Tabla 8 Tangibilidad de la Calidad de servicio de transporte

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	2	,8	,8
Insatisfecho	18	7,0	7,8
Indiferente	57	22,3	30,1
Satisfecho	169	66,0	96,1
Muy satisfecho	10	3,9	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

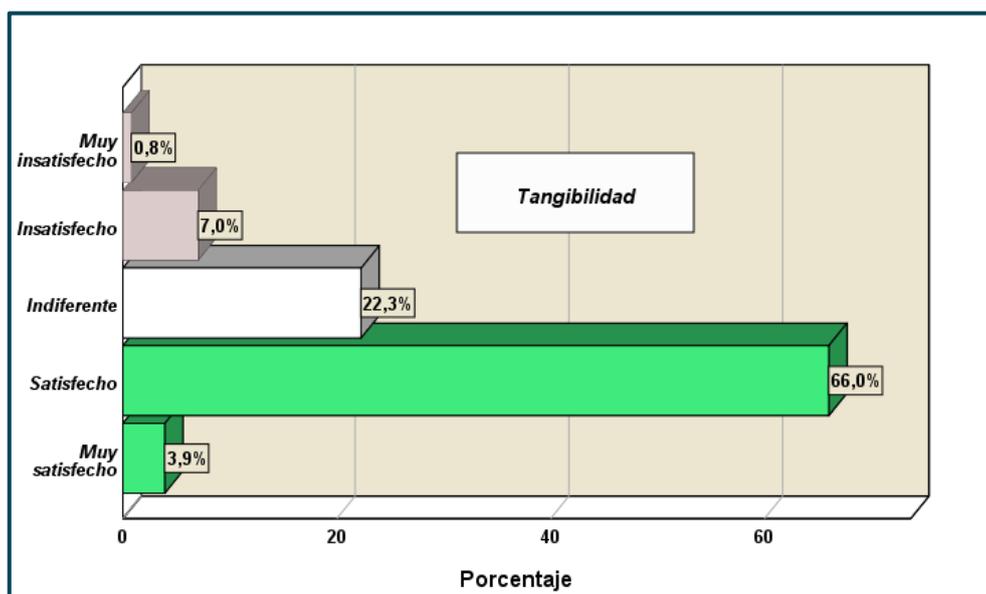


Figura 8 Tangibilidad de la Calidad de servicio de transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.2.4.- Empatía de la Calidad de servicio del transporte.

Se puede apreciar a continuación que, el 0,4%, 7% y el 24,2% de los usuarios encuestados, expresaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la empatía respecto a la calidad de servicio del transporte porque, los servidores de las unidades de transporte público no muestran respeto ni cuidado a los pasajeros que hacen uso de las unidades. Por el contrario, el 63,7% y el 4,7% de los usuarios expresaron sentirse satisfechos y muy satisfechos con la empatía de la calidad de servicio del transporte.

Tabla 9 Empatía de la Calidad de servicio de transporte

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	,4	,4
Insatisfecho	18	7,0	7,4
Indiferente	62	24,2	31,6
Satisfecho	163	63,7	95,3
Muy satisfecho	12	4,7	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

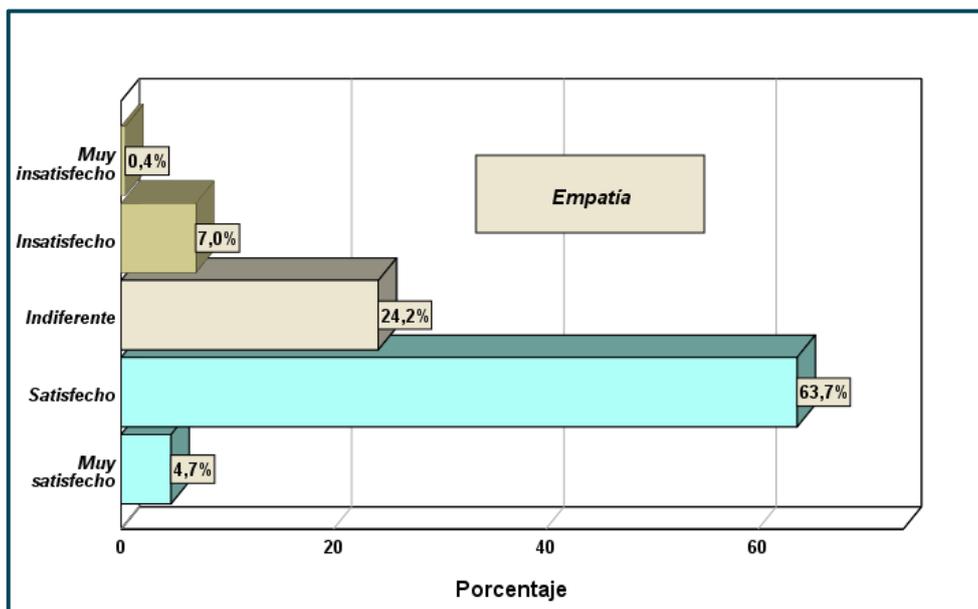


Figura 9 Empatía de la Calidad de servicio de transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.2.5.-Resumen general de la Calidad de servicio del transporte masivo.

De manera general se puede apreciar en la tabla 10 y figura 10 que, el 0,4%, 8,2% y el 35,2% de los usuarios que utilizan el transporte público, expresaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la calidad de servicio del transporte público masivo en Lima-Callao. Sin embargo, el 54,2% y el 2% de los usuarios indicaron sentirse satisfechos, y muy satisfechos con la calidad de servicio del transporte.

Tabla 10 Resumen general de la Calidad de servicio del transporte

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	1	,4	,4
Insatisfecho	21	8,2	8,6
Indiferente	90	35,2	43,8
Satisfecho	139	54,2	98,0
Muy satisfecho	5	2,0	100,0
Total	256	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

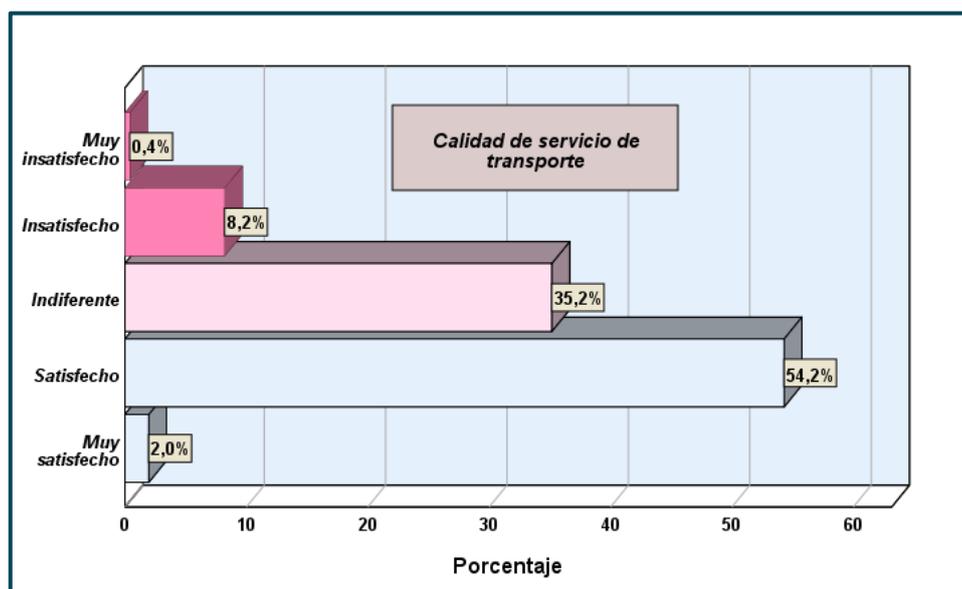


Figura 10 Resumen general de la Calidad de servicio del transporte

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.3.- Análisis del planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao.

En el siguiente análisis se encontró que, el 0,4%, 10,1% y el 48,8% de los usuarios que utilizan el transporte público, expresaron que el planeamiento estratégico en las unidades de transporte público de Lima y Callao se realizan de manera muy deficiente, deficiente y regular respectivamente. Sin embargo, el 0,4%, 8,2% y el 35,2% de los usuarios, expresaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la calidad de servicio del transporte público masivo en Lima-Callao

Tabla 11 Análisis del planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao

	Planeamiento estratégico	Calidad de servicio de transporte					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Muy deficiente		0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Deficiente		0,4%	5,9%	3,9%	0,0%	0,0%	10,2%
Regular		0,0%	1,6%	24,2%	23,0%	0,0%	48,8%
Eficiente		0,0%	0,4%	7,0%	30,9%	0,4%	38,7%
Muy eficiente		0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,6%	2,0%
Total		0,4%	8,2%	35,2%	54,3%	2,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

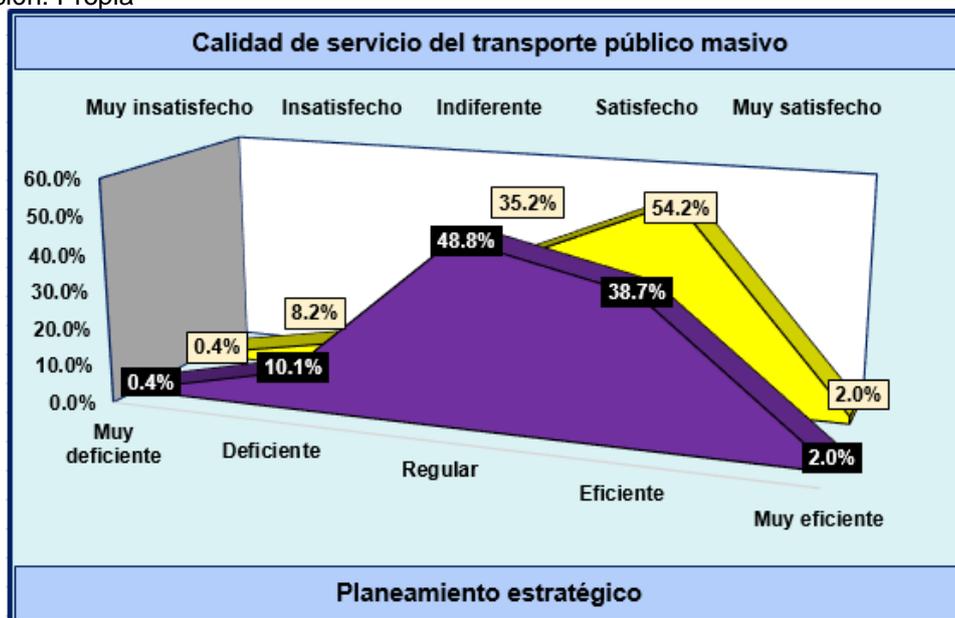


Figura 11 Análisis del planeamiento estratégico y su influencia en la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

En la tabla 12, se observa el análisis del chi cuadrado sobre la asociación entre el planeamiento estratégico, y la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao, encontrándose una asociación, con un p-valor = 0.000 < α 0,05 indicando que, el planeamiento estratégico, está influyendo en la calidad de servicio de transporte. En otras palabras, si el planeamiento estratégico del transporte público de Lima y Callao marchara de manera eficiente, entonces el nivel de satisfacción por la calidad del servicio de transporte sería alta.

Tabla 12 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la calidad de servicio de transporte público masivo de Lima y Callao

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	313,053 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	147,804	16	,000
Asociación lineal por lineal	100,809	1	,000
N de casos s	256		

a. 17 casillas (68.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .00.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.3.1.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.

Se encontró en la tabla 13 y figura 12 que, el 0,4%, 10,1% y el 48,8% de los usuarios que utilizan el transporte público, expresaron que el planeamiento estratégico en las unidades de transporte público de Lima y Callao se realizan de manera muy deficiente, deficiente y regular. Integrando a estos resultados, se observa también que, el 0,8%, 7,8% y el 21,9% de los usuarios encuestados, manifestaron estar muy insatisfechos e insatisfechos, con la fiabilidad respecto a la calidad de servicio de transporte.

Tabla 13 Planeamiento estratégico y su influencia y la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao

		Fiabilidad					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Planeamiento estratégico	Muy deficiente	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	Deficiente	0,8%	5,9%	3,1%	0,4%	0,0%	10,2%
	Regular	0,0%	1,2%	14,5%	32,8%	0,4%	48,8%
	Eficiente	0,0%	0,4%	4,3%	31,6%	2,3%	38,7%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,6%	2,0%
Total		0,8%	7,8%	21,9%	65,2%	4,3%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

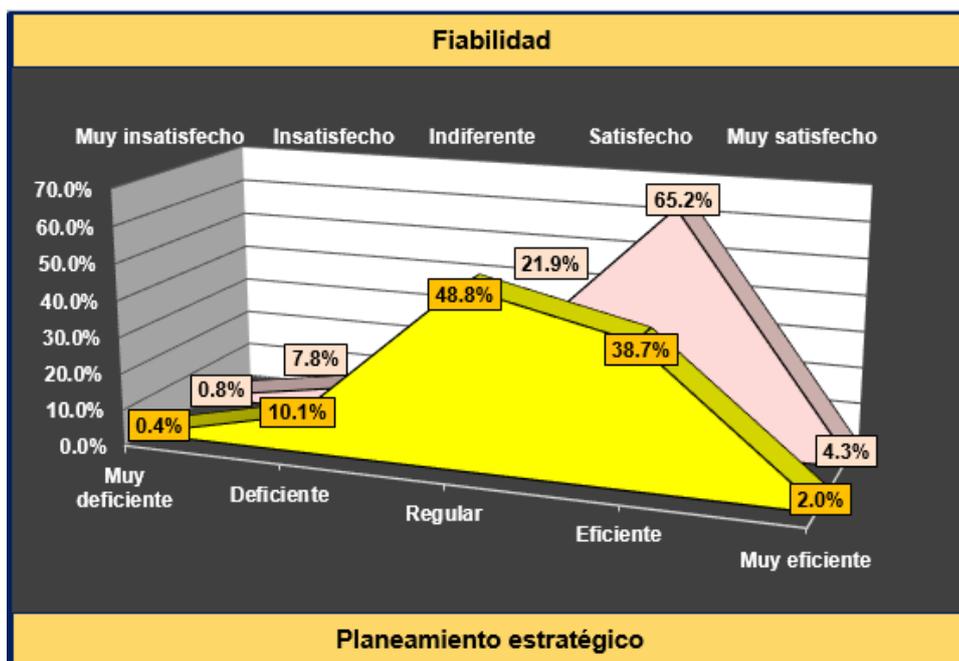


Figura 12 Planeamiento estratégico y su influencia y la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

En la tabla 14, se visualiza la asociación entre el planeamiento estratégico, y la fiabilidad del servicio de transporte público masivo de Lima y Callao, hallándose una asociación, con un p-valor = 0.000 < α 0,05 indicando que, el planeamiento estratégico, se encuentra relacionado a la fiabilidad de la calidad de servicio de transporte. Quiere decir que, si el planeamiento estratégico del transporte público de Lima y Callao marchara de manera eficiente, entonces el nivel de satisfacción en la fiabilidad del servicio de transporte sería alta.

Tabla 14 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	226,829 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	133,806	16	,000
Asociación lineal por lineal	94,296	1	,000
N de casos s	256		

a. 16 casillas (64.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.3.2.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao.

Se presenta en la tabla 15 y figura 13 que, el 0,4%, 10,1% y el 48,8% de los usuarios que utilizan el transporte público, expresaron que el planeamiento estratégico en las unidades de transporte público de Lima y Callao se realizan de manera muy deficiente, deficiente y regular. El 1,2%, 10,2% y el 33,6% de los usuarios entrevistados, también expresaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la seguridad respecto a la calidad de servicio de transporte.

Tabla 15 Planeamiento estratégico y su influencia en la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao

		Seguridad					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Planeamiento estratégico	Muy deficiente	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	Deficiente	1,2%	6,3%	2,0%	0,8%	0,0%	10,2%
	Regular	0,0%	2,7%	23,0%	23,0%	0,0%	48,8%
	Eficiente	0,0%	0,8%	8,6%	28,5%	0,8%	38,7%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total		1,2%	10,2%	33,6%	52,3%	2,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

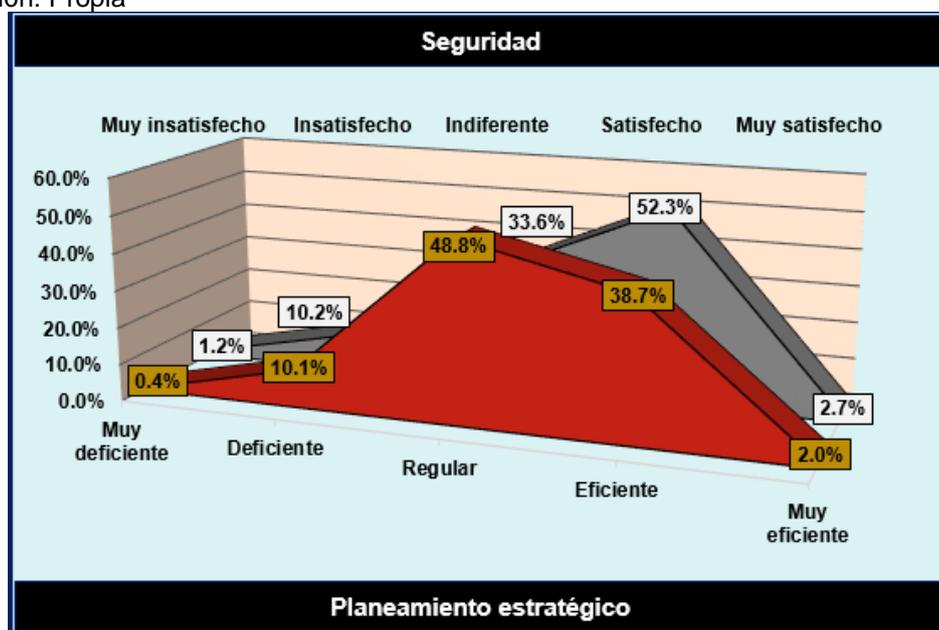


Figura 13 Planeamiento estratégico y su influencia en la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

En el presente análisis, se encontró la asociación entre el planeamiento estratégico, y la seguridad del servicio de transporte público masivo de Lima y Callao, hallándose una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ indicando que, el planeamiento estratégico, se encuentra relacionado a la seguridad del servicio de transporte. Lo que quiere decir que, si el planeamiento estratégico del transporte público de Lima y Callao funcionara de manera eficiente, entonces el nivel de satisfacción por la seguridad del servicio de transporte sería alta.

Tabla 16 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	325,567 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	142,455	16	,000
Asociación lineal por lineal	90,389	1	,000
N de casos s	256		

a. 17 casillas (68.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

4.4.3.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao.

Se aprecia en la tabla 17 y figura 14 que, el 0,4%, 10,1% y el 48,8% de los usuarios que utilizan el transporte público, expresaron que el planeamiento estratégico en las unidades de transporte público de Lima y Callao se realizan de manera muy deficiente, deficiente y regular. Asimismo, el 0,8%, 7% y el 22,3% de los entrevistados, indicaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la tangibilidad respecto a la calidad de servicio de transporte.

Tabla 17 Planeamiento estratégico y su influencia en la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao

		Tangibilidad					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	
Planeamiento estratégico	Muy deficiente	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	Deficiente	0,4%	4,7%	3,5%	1,6%	0,0%	10,2%
	Regular	0,4%	1,6%	14,8%	31,3%	0,8%	48,8%
	Eficiente	0,0%	0,4%	3,9%	33,2%	1,2%	38,7%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Total		0,8%	7,0%	22,3%	66,0%	3,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

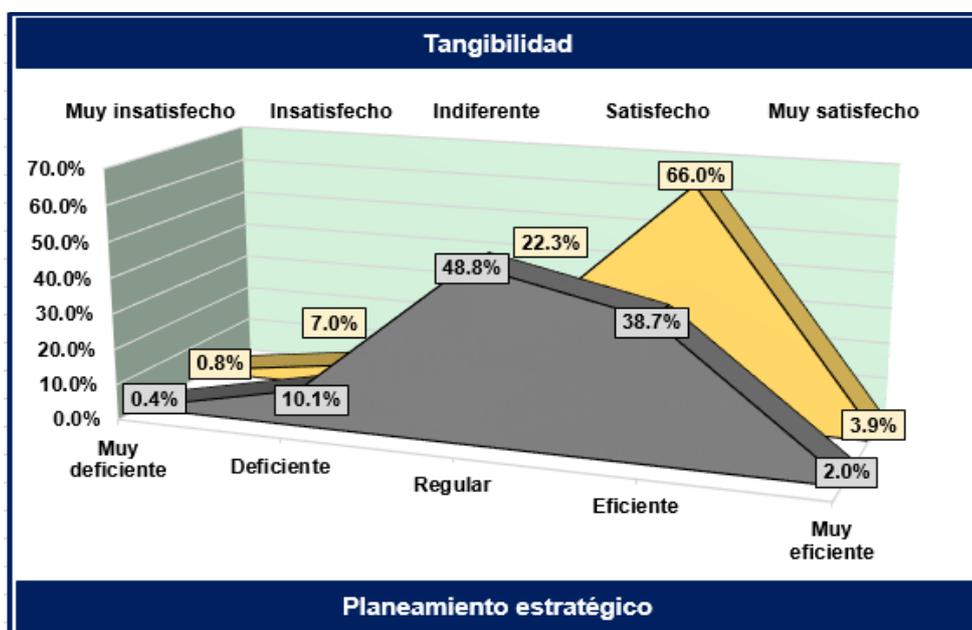


Figura 14 Planeamiento estratégico y su influencia en la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público

Elaboración: Propia

Se encontró en la tabla 18, el análisis entre el planeamiento estratégico, y la tangibilidad del servicio de transporte público masivo de Lima y Callao, hallándose una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ mostrando que, el planeamiento estratégico, se encuentra relacionado a la tangibilidad del servicio de transporte. En otras palabras, si el planeamiento estratégico del transporte público de Lima y Callao funciona de manera eficiente, entonces el nivel de satisfacción por la tangibilidad del servicio de transporte sería alta.

Tabla 18 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	235,499 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	114,722	16	,000
Asociación lineal por lineal	78,427	1	,000
N de casos s	256		

a. 17 casillas (68.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .01.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

4.4.4.- Planeamiento estratégico y su influencia en la dimensión de la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao.

En el siguiente análisis de la tabla 19 y figura 15, el 0,4%, 10,1% y el 48,8% de los usuarios que utilizan el transporte público, manifestaron que el planeamiento estratégico en las unidades de transporte público de Lima y Callao se realizan de manera muy deficiente, deficiente y regular. Igualmente, el 0,4%, 7% y el 24,2% de los usuarios, expresaron sentirse muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes con la empatía respecto a la calidad de servicio del transporte.

Tabla 19 Planeamiento estratégico y su influencia en la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao

		Empatía				Muy satisfecho	Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho		
Planeamiento estratégico	Muy deficiente	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
	Deficiente	0,4%	3,9%	4,3%	1,6%	0,0%	10,2%
	Regular		2,3%	15,2%	30,9%	0,4%	48,8%
	Eficiente	0,0%	0,4%	4,7%	30,9%	2,7%	38,7%
	Muy eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	1,6%	2,0%
Total		0,4%	7,0%	24,2%	63,7%	4,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

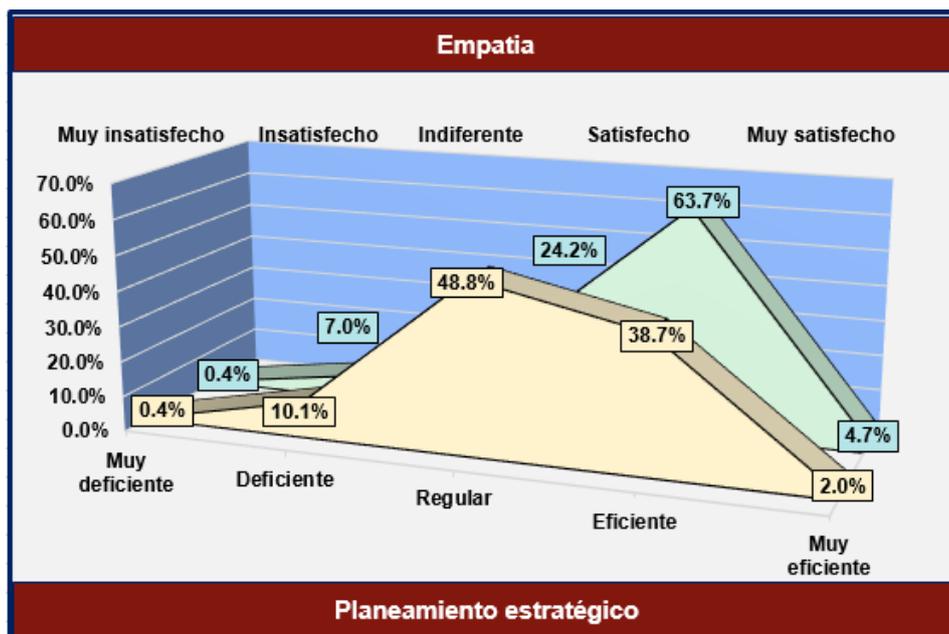


Figura 15 Planeamiento estratégico y su influencia en la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

Se presenta en la tabla 20, la asociación entre el planeamiento estratégico, y la empatía del servicio de transporte público masivo de Lima y Callao, hallándose una asociación, con un $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$ mostrando que, el planeamiento estratégico, se encuentra relacionado a la empatía del servicio de transporte. En otras palabras, si el planeamiento estratégico del transporte público de Lima y Callao funciona de manera eficiente, entonces el nivel de empatía del servicio de transporte sería alta.

Tabla 20 Análisis chi cuadrado del planeamiento estratégico y la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	160,172 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	96,556	16	,000
Asociación lineal por lineal	75,149	1	,000
N de casos s	256		

a. 16 casillas (64.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .00.

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios que utilizan el transporte público
Elaboración: Propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la investigación de Morán (2016) titulada, “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario”, se encontró que:

Entre los principales resultados se pudo evidenciar el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte en relación al “trato recibido de parte de choferes y cobradores” con el 95,82%

En la presente investigación, el 45% de los usuarios entrevistados, no están satisfechos con la calidad de servicio de transporte, porque, los servidores del transporte público que cubren las rutas Lima y Callao no tienen un trato cortés con los usuarios. Porcentaje menor a lo hallado por Morán (2016) en su investigación, donde se aprecia mayor insatisfacción de los usuarios.

También, en el estudio de Morán (2016) denominado “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario”, se halló lo siguiente:

En relación al aspecto cumplimiento de rutas y frecuencias establecidas, para el 79,60% de los usuarios, las cooperativas sí cumplen este servicio, por lo cual el grupo antes referido calificó como muy buena y buena la variable, en tanto que para el 20,40% no es así.

En el presente estudio, el 30,5% de los usuarios encuestados, no se encuentran satisfechos, con la calidad de servicio de transporte porque, las unidades de transporte tampoco ofrecen un buen servicio oportuno, encontrándose mayor insatisfacción en la presente investigación, que en lo hallado por Morán (2016).

Por su parte, Morocho y Rodríguez (2019) en su estudio titulado, “La calidad de servicio del transporte público urbano de la ciudad de Azogues”, hallaron que:

Existen deficiencias en el estado de los vehículos al menos así lo reportaron el 17% de usuarios del transporte público

En la presente investigación el 30,1% de los entrevistados, no están satisfechos con la calidad de servicio de transporte porque, las condiciones de las instalaciones no están de manera adecuada. Estos resultados difieren de lo hallado por Morocho y Rodríguez (2019), donde existe menos insatisfacción con el estado de los vehículos.

También, Morocho y Rodríguez (2019) en su investigación, “La calidad de servicio del transporte público urbano de la ciudad de Azogues”, encontraron que:

El 39% considera la calidad del servicio de los buses de transporte público como buena o muy buena, el 5% la ven como mala o muy mala, y el 56% considera que presentan una eficiencia regular

En la presente investigación el 8,6% de los usuarios que utilizan el transporte público, expresaron sentirse muy insatisfechos, e insatisfechos con la calidad de servicio del transporte público masivo en Lima-Callao, porcentaje mayor que lo hallado por Morocho y Rodríguez (2019), en relación a la insatisfacción con la calidad de servicio.

Gaytan (2019) en su trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018”, encontró que:

El 41% de los usuarios del servicio de transporte urbano, perciben la calidad de servicio de la dimensión de Empatía en un nivel medio, el 36% en un nivel bajo, y el 23% en un nivel alto.

En el presente estudio, el 31,6% de los usuarios encuestados, no se sienten satisfechos con la empatía respecto a la calidad de servicio del transporte, porcentaje menor a lo hallado por Gaytan (2019) en su investigación.

También, en la investigación de Gaytan (2019), “Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018”, se encontró que:

El 47% de los usuarios del transporte urbano, perciben la calidad de servicio de la dimensión de Seguridad en un nivel medio, el 36% en un nivel bajo, y el 17% en un nivel alto.

En la presente investigación, el 33,6% de los usuarios entrevistados, expresaron sentirse indiferentes con la seguridad respecto a la calidad de servicio de transporte, encontrándose ciertas coincidencias con lo hallado por Gaytan (2019), en su investigación.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El planeamiento estratégico se encuentra asociado con la calidad de servicio del transporte público masivo de Lima y Callao. Esto se puede apreciar en el 41,4% de los usuarios que utilizan el transporte público, quienes expresaron que, el diseño respecto al planeamiento estratégico no es eficiente porque, consideran que, la visión y planificación que tienen las autoridades respecto al servicio de transporte público de Lima y Callao no es el mejor. Por su parte, el 43% señaló que, la implementación respecto al planeamiento estratégico no es eficiente, porque la aplicación de los planes, charlas y seminarios para lograr los objetivos del servicio del transporte público de Lima y Callao no se están realizando de manera adecuada. También, el 49,2% de los usuarios expresaron que, la evaluación respecto al planeamiento estratégico no es eficiente.

SEGUNDA: El planeamiento estratégico se encuentra asociado con la dimensión de la fiabilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao. Encontrándose que, el 30,5% de los usuarios, no se encuentran satisfechos con la fiabilidad respecto a la calidad de servicio de transporte porque, las autoridades no resuelven los problemas del transporte público y las unidades de transporte tampoco ofrecen un buen servicio oportuno.

TERCERA: El planeamiento estratégico se encuentra asociado con la dimensión de la seguridad en el transporte público masivo de Lima y Callao. Asimismo, se tiene que el 45% de los usuarios entrevistados, no se encuentran satisfechos con la seguridad respecto a la calidad de servicio de transporte,

porque, los servidores del transporte público que cubren las rutas Lima y Callao no tienen un trato cortés con los usuarios.

CUARTA: El planeamiento estratégico está asociado con la dimensión de la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao. También, se encontró que, el 30,1% de los entrevistados, no se sienten satisfechos con la tangibilidad respecto a la calidad de servicio de transporte porque, las condiciones de las instalaciones no están de manera adecuada, y los servidores no presentan buena apariencia.

QUINTA: El planeamiento estratégico está asociado con la dimensión de la empatía en el transporte público masivo de Lima y Callao. Encontrándose que, el 31,6% de los usuarios encuestados, no están satisfechos con la empatía respecto a la calidad de servicio del transporte porque, los servidores de las unidades de transporte público no muestran respeto ni cuidado a los pasajeros que hacen uso de las unidades.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, se les recomienda que:

PRIMERA: Optimizar el planeamiento estratégico, mediante lo siguiente:

- Mejorar la planificación de los objetivos referentes al servicio de transporte público
- Optimizar la ejecución de planes para el mejoramiento del servicio
- Ofrecer charlas sobre el cumplimiento de normativas de transporte público
- Incrementar la supervisión de las autoridades en las unidades de transporte público, así como, el monitoreo para garantizar el buen estado de las unidades de transporte público de Lima y Callao
- Elevar las acciones para mejorar el servicio de transporte público de Lima y Callao, sacando de funcionamiento las unidades de transporte que se encuentren en mal estado.

SEGUNDA: Optimizar la fiabilidad del transporte público, incrementando la capacidad de las autoridades para resolver los problemas del transporte público de Lima-Callao, asimismo, se recomienda ofrecer capacitación a los conductores y cobradores de las unidades de transporte, a fin de que puedan ofrecer un servicio oportuno.

TERCERA: Mejorar la seguridad del transporte público, ofreciendo capacitaciones a los servidores del transporte público, a fin de elevar su nivel de cortesía, y puedan ofrecerle un servicio que le genere seguridad, y confianza a los usuarios del transporte público de Lima-Callao.

CUARTA: Optimizar la tangibilidad en el transporte público masivo de Lima y Callao, impulsando la mejora de la condición de las unidades y paraderos de transporte público, asimismo, se recomienda establecer una normativa donde se exija que los servidores del transporte público deban mantener una buena presencia, y estar siempre aseados a fin de que los usuarios se sientan satisfechos.

QUINTA: Tomar las acciones correspondientes a fin de elevar el nivel de empatía ofrecido por los servidores del servicio público, promoviendo el respeto, y cuidado que muestran a los usuarios de transporte público en Lima-Callao.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A., Astudillo, C., García, J., More, J., & Valencia, C. (2018). Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana. Lima, Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12649/ACOSTA_ASTUDILLO_CALIDAD_TRANSPORTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anderson, C. (2017). La Planificación estratégica. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/files/Documentos/ceplan_y_el_planeamiento_estrategico.pdf
- Aramburú, J. (2017). Planeamiento estratégico y productividad en los trabajadores administrativos de la Clínica Municipal de Santa Anita 2015. Universidad Cesar Vallejo Escuela de Postgrado , Lima, Perú . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5266/Aramburu_BJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias , J., Villasís, M., & Miranda , M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 1-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bedoya, H., & Marín , G. (2015). "Plan estrategico para la integración de las organizaciones del suroeste antioqueño en la unificación de la taquilla de las empresas de servicio publico de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera". Universidad Minuto de Dios , Medellín, 2015 . Obtenido de

https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/3683/TEPRO_BedoyaHector_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caicay, T. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courrier en Lima. Universidad San Ignacio de Loyola , Lima., Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf

Camino , G., Cieza, M., García, W., & Sin, T. (2018). Planeamiento Estratégico para el Transporte Público Masivo en Buses en Lima Metropolitana. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11727/CAMINO_CIEZA_PLANEAMIENTO_BUSES.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Camones, D. (2019). “Calidad de servicio de la empresa de transporte America Express S.A Casma, 2019”. Universidad Cesar Vallejo , Chimbote, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38363/Camones_LDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Centro Nacional de Planeamiento Estrategico. (2019). Guía para el Planeamiento Institucional. Lima, Perú. Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2018/11/Gu%C3%ADa-para-el-planeamiento-institucional-_26marzo2019w.pdf

Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. Pontificia Universidad

Catolica del Perú , Lima, Callao. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/C_HAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chilón, S., Pando, F., Spelucin, A., & Quispe, A. (2016). Planeamiento Estratégico de la Empresa Transportes M. Catalán S.A.C. Lima, Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7644/C_HILON_PANDO_PLANEAMIENTO_CATALAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chumioque, S. (2018). "Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte EMPRECOSUR S.A Pachamac". Universidad Autónoma del Perú , Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1225/1/Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn.pdf>

Congreso de la Republica. (2018). Ley Nro 30900. Lima, Perú. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-crea-la-autoridad-de-transporte-urbano-para-lima-y-c-ley-n-30900-1727064-7>

Coral, L., Mires, R., & Paredes, K. (2021). Estudio cualitativo de los factores que determinan la calidad del servicio de transporte en taxi por aplicativos móviles. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621520/Tema%2071%20-%20Coral-Mires-Paredes.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Cosio, R., & Taipe, F. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de transporte de pasajero interprovincial de la ciudad de Abancay 2014. Universidad Nacional Micaela Bastidas Apurimac, Abancay, Perú. Obtenido de http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/569/T_0299.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fundación Transitemos . (2015). Proyecto de Ley AUTRAM. Obtenido de <https://transitemos.org/wp-content/uploads/2017/09/PROYECTO-DE-LEY-AUTRAM-H-MEMBRETADA-20-08-2015.pdf>

Ganga , F., Alarcón , N., & Pedraja , L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Revista chilena de ingeniería, 1-14. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>

Gaytan, K. (2019). "Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018". Universidad Cesar Vallejo Escuela de Postgrado , Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gobierno del Perú. (2021). Plataforma única del estado peruano . Obtenido de Plataforma única del estado peruano : <https://www.gob.pe/fr/ceplan>

Hernandez, D. (2017). Transporte público, bienestar y desigualdad: cobertura y capacidad de pago en la ciudad de Montevideo. Revista CEPAL, 1-20.

Obtenido de
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/42036/RVE122_Hernandez.pdf

Hernandez, R. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). Distrito Federal, México : Mc Graw Hill . Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Melquiades, A., & Ocon, S. (2018). "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en empresas de transportes". Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14911/Melquiades%20Aguirre%20Alexis%20Richard%20-%20Ocon%20Florian%20Segundo%20Nicolas%20%281%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Ministerio de Transporte y Comunicaciones. (2016). Autoridad de Transporte Urbano para Lima y el Callao. Lima, Perú. Obtenido de <https://portal.mtc.gob.pe/estadisticas/Autoridad%20de%20Transporte%20Urbano%20para%20Lima%20y%20Callao-144dpi.pdf>

Morán, G. (2016). "Análisis a la calidad de servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario". Pontificia Universidad Católica de Ecuador , Esmeraldas, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/702/1/MORAN%20VILLAFUERTE%20%20GABRIEL.pdf>

Morocho , A., & Rodriguez , J. (2019). "La calidad de servicio de transporte publico urbano de la ciudad de Azogues". Cuenca, Ecuador. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>

Orán, R., Calderón, J., & Campos, H. (2017). Un análisis sobre el sistema de transporte público en la Zona Metropolitana de Cancún (ZMC), México 2016. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, Mexico . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/401/40153982005.pdf>

Ros, A. (2016). "Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestadas a personas con discapacidad intelectual". Universidad Católica de San Antonio, Escuela Internacional de Postgrado., Murcia, España. . Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen>

Silva , N., & Torres , C. (2017). "Calidad de servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca". Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>

ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

El cuestionario busca determinar como el planeamiento estratégico influye en la calidad de servicio en el transporte público de Lima y Callao. Para mejorar el planeamiento estratégico y mejorar la calidad de servicio de transporte público de Lima y Callao.

Instrucciones: Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Planeamiento estratégico	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1.- Considera que, la visión que tienen las autoridades respecto al servicio de transporte público de Lima y Callao es					
2.-En su opinión, las autoridades planifican los objetivos referentes al servicio de transporte público de Lima y Callao de manera					
3.- La ejecución de planes para el mejoramiento del servicio de transporte público de Lima y Callao es					
4.- Las charlas sobre el cumplimiento de normativas de transporte público de Lima y Callao se realizan de manera					
5.- Considera que la supervisión de las autoridades en las unidades de transporte público de Lima y Callao es					
6.- El monitoreo para garantizar el buen estado de las unidades de transporte público de Lima y Callao es					
7.- Considera que, las acciones para mejorar el servicio de transporte público de Lima y Callao, funcionan de manera					

Calidad de servicio de transporte	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
8.- Sobre la capacidad de las autoridades para resolver los problemas del transporte público de Lima-Callao se encuentra					
9.- Sobre la capacidad de las unidades de transporte de ofrecer un servicio oportuno, usted se siente					
10.- Respecto a la cortesía de los servidores del transporte público de Lima-Callao, se encuentra					
11.- Sobre el nivel de seguridad que siente al utilizar el transporte público de Lima-Callao, se encuentra					
12.- Sobre el nivel de confianza que siente al utilizar el transporte público en Lima-Callao, usted se encuentra					
13.- La condición de las unidades y paraderos de transporte público de Lima-Callao, le hacen sentir					
14.- Respecto a la apariencia de los servidores del transporte público de Lima-Callao, usted se encuentra					
15.- En cuanto al nivel de respeto que muestran los servidores del transporte público en Lima-Callao, usted se siente					
16.- Sobre el cuidado que muestran los servidores de las unidades de transporte público en Lima-Callao a sus pasajeros, usted se siente					

Elaboración: Propia

ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO LIMA-CALLAO 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: JOHN RICHARD RODRIGUEZ TORRES
- Grado Académico: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- Institución en la que trabaja el experto: AUTORIDAD DEL TRANSPORTE URBANO LIMA Y CALLAO
- Cargo que desempeña: COORDINADOR EN ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: GIANCARLOS PEDRO CORNEJO BAZAN
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 09590149

Lima, 28 de octubre del 2021

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO LIMA-CALLAO 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: CHICOMA GAMBOA MARTIN ENRIQUE
- Grado Académico: CONTADOR PUBLICO
- Institución en la que trabaja el experto: MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
- Cargo que desempeña: ASESOR EN PRESUPUESTO Y PLANEAMIENTO
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del Instrumento: GIANCARLOS PEDRO CORNEJO BAZAN
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL					49	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 44315721

Lima, 28 de octubre del 2021

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

III. Datos Generales

- Título de la Investigación: "PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO LIMA-CALLAO 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: REYES CHACHAPOYAS ROLANDO
- Grado Académico: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- Institución en la que trabaja el experto: AUTORIDAD DEL TRANSPORTE URBANO LIMA Y CALLAO
- Cargo que desempeña: ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES CON EL ESTADO
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: GIANCARLOS PEDRO CORNEJO BAZAN
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.				X	
SUBTOTAL					4	45
TOTAL						49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente



Lima, 28 de octubre del 2021

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 45402069

ANEXO 5: BASE DE DATOS

	P1	P2	Ds	De	P3	P4	Ipl	Ipl	P5	P6	Mni	Mni	P7	Ev	Ev	Pa	Pa	P8	P9	Fbil	Fbil	P0	P1	P1	P2	Sg	Sg	P3	P4	Tn	Tn	P5	P6	En	En	Ca	Ca
1	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	4	5	3	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	4,22	4,00	
2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1,89	2,00	
3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,43	2,00	3	2	2,50	3,00	4	4	3	3,67	4,00	2	3	2,50	3,00	3	4	3,50	4,00	3,11	3,00	
4	2	2	2,00	2,00	1	2	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	2	2,00	2,00	1,71	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	2	1,33	1,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1,78	2,00	
5	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	1,86	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1	1,00	1,00	2	2	2,00	2,00	1	5	3,00	3,00	1,89	2,00	
6	1	1	1,00	1,00	1	4	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2,00	2,00	
7	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3,00	3,00	2,29	2,00	1	3	2,00	2,00	2	1	1	1,33	1,00	1	2	1,50	2,00	2	1	1,50	2,00	1,56	2,00	
8	3	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3,00	3,00	2,43	2,00	2	3	2,50	3,00	3	2	3	2,67	3,00	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	2,78	3,00	
9	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3,00	3,00	2,14	2,00	2	4	3,00	3,00	3	2	2	2,33	2,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,00	3,00	
10	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	
11	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	3	2	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	
12	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,67	4,00	
13	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	1,86	2,00	1	2	1,50	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,00	2,00	
14	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4,00	4,00	4,29	4,00	5	4	4,50	5,00	2	2	2	2,00	2,00	3	4	3,50	4,00	5	5	5,00	5,00	3,56	4,00	
15	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	1	4	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,57	3,00	1	2	1,50	2,00	4	2	4	3,33	3,00	2	4	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	2,89	3,00	
16	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	3	2	1	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,11	2,00	
17	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,14	2,00	2	3	2,50	3,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,22	2,00	
18	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	2	1	1,50	2,00	2	2,00	2,00	1,57	2,00	1	1	1,00	1,00	2	2	1	1,67	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,22	1,00	
19	1	2	1,50	2,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	2,43	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	2,44	2,00	
20	2	1	1,50	2,00	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,29	2,00	3	2	2,50	3,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00	
21	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	2,57	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
22	1	4	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
23	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,57	4,00	3	4	3,50	4,00	3	5	5	4,33	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,44	4,00	
24	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	
25	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
26	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	

ANEXO 6: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	D s e	D s e	P 3	P 4	I n p l	I n p l	P 5	P 6	M o n i	M o n i	P 7	E v l u	E v l u	P a n	P a n	P 8	P 9	F a b i l	F a b i l	P 0	P 1	P 1	P 1	S e g	S e g	P 3	P 4	T a n	T a n	P 5	P 6	E n p	E n p	C a l d	C a l d
27	3	3	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	
28	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,57	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	
29	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	
30	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	5	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,56	4,00	
31	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
32	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	4,86	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00	
33	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5,00	5,00	4,14	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	5	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,33	4,00	
34	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,11	4,00	
35	1	2	1,50	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	1,86	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	
36	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	2	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	
37	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	
38	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,57	4,00	4	2	3,00	3,00	2	4	2	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2	4	3,00	3,00	2,67	3,00	
39	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	2	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	2	3,00	3,00	4	3	4	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	
40	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,57	4,00	2	2	2,00	2,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,44	2,00	
41	2	2	2,00	2,00	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,57	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	3,00	3,00	
42	4	2	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2,00	2,00	2,71	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
43	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	
44	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00	
45	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,11	2,00	
46	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,22	2,00	
47	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3,00	3,00	2,71	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,44	3,00	
48	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
49	3	4	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	4	2	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,22	3,00	
50	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2,00	2,00	2,86	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3	4	3,50	4,00	3,22	3,00	
51	2	4	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2,00	2,00	2,86	3,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4	4,33	4,00	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4,33	4,00	
52	2	4	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	

ANEXO 7: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	D s e.	D s e.	P 3	P 4	I n pl.	I n pl.	P 5	P 6	M o ni.	M o ni.	P 7	E v lu.	E v lu.	P a n.	P a n.	P 8	P 9	F ε bil	F ε bil	P 0.	P 1.	P 2.	S e g.	S e g.	P 3.	P 4.	T a n.	T a n.	P 5.	P 6.	E n p.	E n p.	C al d.	C al d.
53	2	4	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00
54	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	2	3	3	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00
55	2	3	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
56	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5,00	5,00
57	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00
58	4	4	4,00	4,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	1	4	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
59	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00
60	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00
61	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	2	2,00	2,00	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00
62	3	4	3,50	4,00	3	5	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	5	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00
63	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	2	3,00	3,00	3,78	4,00
64	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00
65	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,56	4,00
66	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	4	2	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00
67	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	2	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	2	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,33	3,00
68	4	3	3,50	4,00	2	4	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	2	3,00	3,00	3,33	3,00
69	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,44	3,00
70	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00
71	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	5	4	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	3,89	4,00
72	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	2	4	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,67	4,00
73	2	4	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	2,86	3,00	4	3	3,50	4,00	3	2	4	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00
74	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00
75	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	2	5	3,50	4,00	3,22	3,00
76	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	2	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2,89	3,00
77	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	3	2,33	2,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,00	3,00
78	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00

ANEXO 8: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	D s e.	D s e.	P 3	P 4	I n pl.	I n pl.	P 5	P 6	M o ni.	M o ni.	P 7	E v lu.	E v lu.	P a n.	P a n.	P 8	P 9	F a bil.	F a bil.	P 0.	P 1.	P 1.	P 1.	S e g.	S e g.	P 3.	P 4.	T a n.	T a n.	P 5.	P 6.	E n p.	E n p.	C al d.	C al d.	
79	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
80	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00		
81	4	5	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	5	3	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,89	4,00		
82	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00		
83	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00		
84	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00		
85	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	2	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	3,44	3,00		
86	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	5	5,00	5,00	3,43	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00		
87	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00		
88	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00		
89	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,78	3,00		
90	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	3,11	3,00		
91	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	4	3	3,50	4,00	3	2	3	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3,11	3,00		
92	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	4	4,00	4,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	2	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00		
93	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,67	4,00		
94	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3,00	3,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,78	3,00		
95	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	4	4,00	4,00	2,71	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,44	3,00		
96	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	2	2	2,00	2,00	3,22	3,00		
97	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	3,56	4,00		
98	3	2	2,50	3,00	2	4	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00		
99	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	2	4	3,00	3,00	2	2,00	2,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00		
100	2	4	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,71	3,00	2	4	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00		
101	3	4	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,78	4,00		
102	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00		
103	4	3	3,50	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00		
104	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	3,11	3,00		

ANEXO 9: BASE DE DATOS

	P1	P2	Ds	De	P3	P4	Ir	Il	P5	P6	Mn	Mo	P7	Ev	Ev	Pa	Pa	P8	P9	Fε	Fε	P0	P1	P1	P1	Se	Se	P3	P4	Tn	Tn	P5	P6	Er	Er	Ca	Ca
105	4	2	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	5	4,00	4,00	2	3	2	2,33	2,00	1	1	1,00	1,00	4	3	3,50	4,00	2,67	3,00	
106	1	4	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3,00	3,00	2,43	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	
107	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,29	2,00	3	4	3,50	4,00	1	2	4	2,33	2,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	
108	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,14	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	
109	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
110	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	
111	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
112	4	5	4,50	5,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
113	3	4	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	
114	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	
115	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2	4	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	
116	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,67	4,00	
117	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,33	3,00	
118	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	2	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,56	4,00	
119	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	
120	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	2	4	3,00	3,00	3,33	3,00	
121	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	
122	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	
123	3	3	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	5	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,89	4,00	
124	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	
125	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	2	3	4	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00	
126	3	4	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	3	4	3,50	4,00	2	2,00	2,00	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,11	2,00	
127	2	4	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	
128	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	4	3	3,50	4,00	2	3	3	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,11	3,00	
129	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,29	2,00	3	3	3,00	3,00	2	4	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,44	3,00	
130	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	4	2	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	2,89	3,00	

ANEXO 10: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	D s e.	D s e.	P 3	P 4	I n pl.	I n pl.	P 5	P 6	M o ni.	M o ni.	P 7	E v lu.	E v lu.	P a n.	P a n.	P 8	P 9	F e bil.	F e bil.	P 0	P 1.	P 1.	P 1.	S e g.	S e g.	P 3.	P 4.	T a n.	T a n.	P 5.	P 6.	E n p.	E n p.	C al d.	C al d.
131	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
132	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,22	3,00	
133	2	3	2,50	3,00	2	4	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,78	4,00	
134	2	3	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	2,71	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	2	2,50	3,00	3,44	3,00	
135	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	
136	2	3	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	
137	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	
138	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,89	4,00	
139	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	
140	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	
141	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	
142	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	2	2,00	2,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	4	2	4	3,33	3,00	4	2	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	3,11	3,00	
143	3	3	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	4	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	
144	3	3	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
145	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3,44	3,00	
146	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	3	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	
147	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	
148	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
149	2	3	2,50	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	2	2,00	2,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	
150	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	2	2,00	2,00	3,71	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,44	3,00	
151	2	4	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	4	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,44	3,00	
152	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	2	3	2,50	3,00	2	3	2	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	2,78	3,00	
153	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,78	4,00	
154	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	4	2	3,00	3,00	2	2,00	2,00	2,57	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	4	3,00	3,00	2,78	3,00	
155	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
156	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,78	4,00	

ANEXO 11: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	D s e	D s e	P 3	P 4	I n pl	I n pl	P 5	P 6	M o ni	M o ni	P 7	E v lu	E v lu	P a n	P a n	P 8	P 9	F a bil	F a bil	P 0	P 1	P 1	P 2	S e g	S e g	P 3	P 4	T a n	T a n	P 5	P 6	E n p	E n p	C al d	C al d
157	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,67	4,00	
158	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	2	4	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3,00	3,00	3	5	4,00	4,00	3,56	4,00	
159	4	4	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4,00	4,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
160	4	4	4,00	4,00	5	3	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	5	5,00	5,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
161	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,14	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
162	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
163	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,29	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	4,44	4,00	
164	5	4	4,50	5,00	4	5	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	4	4,00	4,00	4,57	5,00	5	4	4,50	5,00	5	4	5	4,67	5,00	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	4,56	5,00	
165	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,43	4,00	3	4	3,50	4,00	5	4	3	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	
166	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,78	4,00	
167	4	4	4,00	4,00	3	2	2,50	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	1	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	
168	4	2	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00	4	5	4,50	5,00	4	2	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	
169	4	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,56	4,00	
170	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	2	2,33	2,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,11	3,00	
171	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
172	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,89	4,00	
173	5	3	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	4	5	4	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	2	2	2,00	2,00	3,44	3,00	
174	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	4	5	3	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
175	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	4	4,00	4,00	3,29	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
176	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
177	4	4	4,00	4,00	2	3	2,50	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
178	4	4	4,00	4,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2,00	2,00	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3	3,33	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	
179	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	
180	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	4	3	3,50	4,00	2	2	5	3,00	3,00	3	5	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,33	3,00	
181	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	
182	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	4	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,11	3,00	

ANEXO 12: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	D s e	D s e	P 3	P 4	I n pl	I n pl	P 5	P 6	M o ni	M o ni	P 7	E v lu	E v lu	P a n	P a n	P 8	P 9	F ε bil	F ε bil	P 0	P 1	P 1	P 1	S e g	S e g	P 3	P 4	T a n	T a n	P 5	P 6	E m p	E m p	C al d	C al d	
183	3	4	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	3	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
184	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	4,00	4,00
185	3	4	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3,78	4,00	4,00	4,00
186	3	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2,67	3,00	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	3,11	3,00	3,00	3,00
187	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	5	4	4,50	5,00	3	3,00	3,00	3,86	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00	3,00	3,00
188	2	4	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	2	3	2,50	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	2	4	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3,00	3,00
189	5	4	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	4,57	5,00	4	4	4,00	4,00	5	5	4	4,67	5,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4,33	4,00	4,00	4,00
190	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4,00	4,00	4,43	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	3	5	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
191	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5,00	5,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
192	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
193	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2,00	2,00	2,71	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	2	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,33	2,00	2,00	2,00
194	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	4,00	4,00
195	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00	3,00	3,00
196	2	4	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,78	4,00	4,00	4,00
197	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
198	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,14	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
199	4	2	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,67	4,00	3,00	3,00
200	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
201	5	4	4,50	5,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
202	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
203	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
204	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
205	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00
206	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
207	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
208	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00

ANEXO 13: BASE DE DATOS

	P 1	P 2	D s e.	D s e.	P 3	P 4	I n pl.	I n pl.	P 5	P 6	M o ni.	M o ni.	P 7	E vt lu.	E vt lu.	P a n.	P a n.	P 8	P 9	F ε bil	F ε bil	P 0	P 1.	P 1.	P 2.	S e g.	S e g.	P 3.	P 4.	T a n.	T a n.	P 5.	P 6.	E n p.	E n p.	C al d.	C al d.	
209	4	4	4,00	4,00	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,14	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
210	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
211	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
212	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
213	5	3	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
214	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
215	4	2	3,00	3,00	4	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	4	3	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	3,00	3,00
216	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
217	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	3	4	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
218	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3	3,33	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,56	4,00	4,00	4,00
219	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,71	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00
220	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	4,00	4,00
221	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00
222	4	2	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,56	4,00	4,00	4,00
223	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3,00	3,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
224	4	5	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
225	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,29	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3,00	3,00
226	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	2,86	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,22	3,00	3,00	3,00
227	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00
228	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
229	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,71	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00
230	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	5	5,00	5,00	3,71	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00
231	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	4,14	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	2	4	3,00	3,00	3,78	4,00	4,00	4,00
232	4	5	4,50	5,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,14	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	4	4,50	5,00	4,11	4,00	4,00	4,00
233	4	5	4,50	5,00	5	4	4,50	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	4,71	5,00	5	5	5,00	5,00	5	5	5	5,00	5,00	5	5	5,00	5,00	5	4	4,50	5,00	4,89	5,00	5,00	5,00
234	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,89	4,00	4,00	4,00

ANEXO 14: BASE DE DATOS

	P1	P2	D2e	D3e	P3	P4	I4pl	I5pl	P5	P6	M6ni	M7ni	P7	E7vl	E8vl	P8a	P8a	P8	P9	F9bil	F9bil	P0	P1	P1	P1	S1g	S1g	P3	P4	T4n	T4n	P5	P6	E6p	E6p	C6al	C6al
235	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
236	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,57	4,00	3	3	3,00	3,00	2	4	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	
237	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	1	2,00	2,00	4	3	4	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,22	3,00	
238	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	
239	3	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3,33	3,00	3	4	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3,33	3,00	
240	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,22	3,00	
241	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1	2	1,50	2,00	2	2,00	2,00	1,29	1,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	
242	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	2	2,00	2,00	2	3	2,50	3,00	2,22	2,00	
243	3	2	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	3	3,00	3,00	2,57	3,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2	2,33	2,00	1	3	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	2,22	2,00	
244	2	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	3	2	2,50	3,00	3	3,00	3,00	2,43	2,00	2	2	2,00	2,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	
245	3	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2,00	2,00	2,43	2,00	3	3	3,00	3,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	
246	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2,00	2,00	2,43	2,00	2	2	2,00	2,00	2	2	3	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,56	3,00	
247	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,43	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,44	2,00	
248	3	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3,00	3,00	2,71	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	
249	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5,00	5,00	4,43	4,00	5	5	5,00	5,00	5	5	4	4,67	5,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4,33	4,00	
250	4	3	3,50	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	4	4,00	4,00	4	3	4	3,67	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
251	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
252	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4,00	4,00	3,57	4,00	2	3	2,50	3,00	4	4	3	3,67	4,00	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,33	3,00	
253	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4,00	4,00	3,43	3,00	4	3	3,50	4,00	4	3	4	3,67	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,78	4,00	
254	4	3	3,50	4,00	3	2	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	3	3,00	3,00	3,14	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	3	3,67	4,00	4	3	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,44	3,00	
255	3	4	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4,00	4,00	3,86	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	
256	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	5	5,00	5,00	3,86	4,00	5	4	4,50	5,00	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	3	3,50	4,00	4,00	4,00	