



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La inclusión social y la satisfacción en los usuarios con
discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de
Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chavez Villavicencio, Cesar Alejandro (ORCID: 0000-0002-0797-4719)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este Proyecto lo dedico a mis padres pues sin ellos no lo había logrado. Sus bendiciones y confianza a lo largo de mi vida me protegen, guían y me han sabido llevar por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por la paciencia y dedicación de ustedes padres.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias por apoyarme en estos proyectos de superación y progreso, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa y gratificante que es y lo justa que puede llegar a ser, a mis amigos por los consejos e impulsarme a desarrollarme y cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	
Anexo 1 Operacionalización de la variable Inclusión social	
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3 Matriz de consistencia	
Anexo 4 Validación de instrumentos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Valores instrumento Alfa de Cronbach	16
Tabla 2. Esquema de confiabilidad	17
Tabla 3. Indicadores de la dimensión Políticas públicas	19
Tabla 4. Indicadores de la dimensión Participación social	20
Tabla 5. Indicadores de la dimensión Accesibilidad	21
Tabla 6. Indicadores de la dimensión Expectativa del servicio	22
Tabla 7. Indicadores de la dimensión Tiempo	23
Tabla 8. Indicadores de la dimensión Aspectos tangibles	24
Tabla 9. Correlación inclusión social y la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz	25
Tabla 10. Correlación inclusión social y la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz	26
Tabla 11. Correlación inclusión social y el tiempo en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz	27
Tabla 12. Correlación inclusión social y los aspectos tangibles en la satisfacción .de los usuarios con discapacidad motriz	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Indicadores de la dimensión Políticas públicas	19
Figura 2. Indicadores de la dimensión Participación social	20
Figura 3. Indicadores de la dimensión Accesibilidad	21
Figura 4. Indicadores de la dimensión Expectativa del servicio	22
Figura 5. Indicadores de la dimensión Tiempo	23
Figura 6. Indicadores de la dimensión Aspectos tangibles	24

Resumen

En el presente trabajo de investigación se precisa que se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inclusión social y la satisfacción en los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021. En cuanto al método se utilizó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, tipo básico, recogiendo información de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, a través de dos cuestionarios referente a las dos variables, compuesto por 20 preguntas cada instrumento. Esta investigación estuvo conformada por una población de 1000 usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, el muestreo fue no probabilístico y el tamaño de la muestra fue de 278 usuarios a quienes se le aplicó la encuesta, los que fueron sometidos al juicio de tres expertos para comprobar su validez del contenido y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose los coeficientes de 0,9 y 0,9 para cada variable, indicando una correlación confiable. Los resultados de correlación moderada y confiable entre las variables de estudio mediante el estadístico de Spearman evidencio un $r=0,683$ y $Sig.=0,000$.

Palabras Clave: Tolerancia, discapacidad motriz, desarrollo físico, expectativa del servicio, aspectos tangibles.

Abstract

In this research work, it is specified that the general objective was to determine the relationship between social inclusion and satisfaction in users with motor disabilities in the Lima Metropolitan Transportation System, 2021. Regarding the method, the quantitative approach and non-experimental design of a descriptive- correlational and cross-sectional level were used, basic type, collecting information from users with motor disabilities in the Metropolitan Transport System of Lima, through two questionnaires referring to the two variables, made up of 20 questions each instrument. This research was made up of a population of 1000 users with motor disabilities in the Lima Metropolitan Transportation System, the sampling was non-probabilistic and the sample size was 278 users to whom the survey was applied, who were subjected to the Cronbach's alpha was used to verify its content validity and for reliability, obtaining coefficients of 0.9 and 0.9 for each variable, indicating a reliable correlation. The results of moderate and reliable correlation between the study variables using the Spearman statistic showed $r = 0.683$ and $\text{Sig.} = 0.000$.

Keywords: Social inclusion, motor disability, user satisfaction, service expectation, tangible aspects.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la satisfacción del usuario, se han identificado ciertos elementos que impiden la realización de la gestión en materia de Políticas públicas y la adecuada utilización de los instrumentos de gestión, puesto que al parecer se habrían tomado decisiones sin tener un plan general y siguiendo las inspiraciones del momento, en el caso específico de la satisfacción de los usuarios que presenten discapacidad motriz en el acceso al servicio del transporte público en Lima, siendo un tema bastante álgido ya que los ciudadanos sin discapacidad tienen dificultades para tener acceso al servicio de traslado público, son mayores las dificultades que deben enfrentar las Personas con discapacidad (PcD) para poder tener accesibilidad a dichos beneficios, mucho de ello se debe también al entorno social en el que se encuentra, lamentablemente no se ejecutan eficientemente las políticas públicas, de manera inclusiva, tan solo se busca la integración para dicha población, que resulta ser insuficiente (Meresman, 2020)

En el caso de Uruguay, a fin de tener una visión que refleje la realidad situacional que se encuentran viviendo en la actualidad niños, niñas y adolescentes que presentan discapacidad, UNICEF llegó a emprender en conjunto con el Instituto Interamericano Discapacidad y Desarrollo Inclusivo (iiDi), la labor para la sistematización de la información a la cual se tenga acceso en el Estado. De acuerdo a lo que se viene señalando en indistintas ocasiones, lo que viene a formar parte relevante de la problemática vinculada a la discapacidad en los infantes viene a ser su invisibilización. En razón a esta situación, se debe entender que resulta más viable como alternativa situacional, recopilar información y realizar el diálogo con aquellas personas que se encuentren más involucradas en esta problemática, que sería un acertado punto de inicio (Meresman, 2020)

Es importante realizar dicho estudio porque se detectan serias deficiencias como en cuanto al transporte público como es el caso de que se tiene el pase libre para las PcD severa, pero lamentablemente no se cumple, los ajustes razonables, el transporte accesible y el asiento preferencial a las PcD, al mismo tiempo no contamos con accesibilidad arquitectónica, y de acuerdo a los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016), las PcD poseen derechos que no se respetan ni se cumplen en la actualidad.

La presente investigación está dirigida a los gobiernos municipales, ya son ellos los que se encuentran en contacto directo con la población y pueden brindar un servicio oportuno y calificado a toda persona con discapacidad de su comunidad dando el cumplimiento legalmente.

Las características en general con la que llegan a contar en la actualidad las estaciones son las rampas de acceso peatonal y escaleras, los cuales están en cumplimiento de los estándares internacionales y normas vigentes para el servicio y atención de toda persona que sufre de alguna discapacidad, llegándose a construir 90 cm de las pistas exclusivas del Metropolitano; asimismo los accesos de ingreso a los buses se encuentran diseñados para que se facilite el ingreso de la persona con silla de ruedas, con lo cual se logra optimizar el tiempo de embarque y reducir las conglomeraciones. También cuenta con torniquetes exclusivos para el acceso a la zona de embarque. Además, las estaciones llegan a contar con cintas podotáctiles con relieve, las cuales son útiles como guía para toda persona invidente, ofreciéndole la información que necesite para su orientación y pueda transitar de forma segura por saber hacia dónde se dirige y dónde se tenga que detener.

En cuanto al planteamiento del problema general tenemos, ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?, en relación a los problemas específicos, tenemos; ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?, ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con el tiempo de atención en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?, ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con los aspectos tangibles para la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?, ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?

Este estudio es justificado porque las personas con discapacidad o dificultad permanente deben enfrentar cada día la nula accesibilidad física, actitudinal, comunicacional a la participación directa en diversos contextos de la cotidianidad,

entre estos. En cuanto a la justificación teórica; se realiza un acercamiento a las concepciones asociadas al seguimiento del transporte público urbano inclusivo y la accesibilidad de los ciudadanos con discapacidad. En referencia a la justificación práctica, permitió conocer el contexto situacional que confronta la colectividad con discapacidades ante el acceso del transporte público. En relación a la justificación en el aspecto metodológico, en el proceso indagatorio se llegó a tener en consideración una metodología susceptible a comprobación mediante las indagaciones ejecutadas por otros estudiosos, poniéndose en la práctica en este estudio. Justificación social, esta indagación se presenta como un aporte de próximas indagaciones, gracias al resultado obtenido como antecedente de estudio, llegando a conocer con mayor profundidad el contexto real de la variable investigada dentro otra perspectiva.

El objetivo general, Determinar cómo la inclusión social se relaciona con la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021, objetivos específicos, tenemos; Determinar cómo la inclusión social se relaciona con la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021, Determinar cómo la inclusión social se relaciona con el tiempo de atención en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021, Determinar cómo la inclusión social se relaciona con los aspectos tangibles para la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021, Determinar cómo la inclusión social se relaciona con la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021.

La hipótesis general, La inclusión social se relaciona con la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021, en cuanto a las hipótesis específicas tenemos; La inclusión social se relaciona con la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021, La inclusión social se relaciona con el tiempo de atención en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021, La inclusión social se relaciona con los aspectos tangibles para la

satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz, La inclusión social se relaciona con la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales de la presente investigación tenemos a Saéz (2020). *Accesibilidad e inclusión en el sistema de transporte público en la región metropolitana*. (Tesis de Maestría). Universidad del Desarrollo, Santiago de Chile. Tuvo como propósito analizar el servicio actual de transporte público y el grado de cumplimiento relacionado a los estándares mínimos en materia de accesibilidad e inclusión. Utilizó un diseño cualitativo, junto el análisis bibliográfico; como muestra, utilizó la ciudad española de Madrid por presentar similitudes con la Región Metropolitana y la ciudad de Medellín. Este concluye que debe considerarse al momento de planificar una política de movilidad urbana, la problemática, es decir, contemplando el proceso de urbanización que se desarrolla en paralelo. Hasta ahora, las decisiones no han sido adecuadas puesto que, son las ciudades las que se adecuan al sistema de transporte público, y no debe ser así, el sistema de transporte se diseña según el contexto situacional.

Navarrete (2019), mediante su estudio y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, concluyó que se cuentan con varios componentes claves para ser considerados como soporte para el traslado, como es el caso de la pantalla de las paradas, por medio del cual se puede percibir al bus que esté de llegada, lo cual le da tranquilidad y evita estar consultando a otras personas, entre otra problemática presenta es la limitación presentada en relación a la unidad móvil, por contar con huecos las aceras, uno que otro semáforo que deja de funcionar su sistema de audio y escasos lugares inclusivos sea en los medios de transporte como en la urbe, “los muros” más significativos que presentan es la falta de personas empáticas, asimismo la carencia de un sistema de audio en el bus para permitir que se escuche la siguiente parada, también se les afecta al no contar con comunicaciones claras en cual a la ubicación que estén encontrándose.

Bolaños (2018), mediante su investigación tuvo como objetivo analizar la noción de discapacidad física desde la perspectiva de todo derecho humano, apoyándose en la teoría de Rafael de Asís. Su enfoque fue cuantitativo, exploratorio y diacrónico. En esta investigación se llegó a la conclusión de la relevancia de los derechos humanos, pues fueron un elemento clave por contar con enfoques progresivos y de base para los propósitos de vida de los ciudadanos que presentan alguna habilidad especial; enfatizan a este segmento poblacional

como individuos de derecho que tienen la capacidad de solicitar determinados comportamientos y prestaciones. El punto relacionado a la accesibilidad recibió atención especial, pues esta condición se requiere para que estos ciudadanos disfruten de la vida con autonomía y participar plenamente en el entorno social, disfrutando de forma absoluta de los derechos humanos y autonomías esenciales al igual que el resto de la población.

Poveda, Márquez y Monroy (2017), mediante su artículo científico publicado en Colombia, tuvieron como objetivo caracterizar a los ciudadanos con alguna discapacidad de la ciudad de Tunja, con el fin de registrar el uso del transporte y, con ello, los inconvenientes de accesibilidad al transporte público. Se concluyó, entonces, que existe una importante parte de información para el desarrollo de este servicio el patrón de traslado e inconvenientes a los que se enfrentan los ciudadanos con alguna habilidad especial en la ciudad de Tunja, en Colombia.

Gento y Elorduy (2017), mediante su artículo científico tuvo como fin dar a conocer en qué grado se cumple la accesibilidad, en los autobuses de Valladolid, para los ciudadanos con discapacidades físicas. Esto no es a través del desempeño estricto del reglamento actual, más bien se enfoca en la perspectiva en la independencia de un ciudadano con discapacidad física; para ello, se utilizó un cuestionario. Se pudo concluir que ha habido avances importantes en la ciudad de Valladolid con la adaptación de su transporte público aún sin cumplir por completo requerimientos de accesibilidad que establece el reglamento actual. Estos requisitos (tanto en acceso y parada) se vienen cumpliendo con un bajo porcentaje del 14,46%. Referido a los requerimientos impuestos para acceder a la parada, se cumplieron satisfactoriamente con el 92%, siendo este, una alta ponderabilidad. Este porcentaje ha reflejado que el pavimento, la acera, así como las avenidas de la ciudad de Valladolid, han sido dispuestos para que los ciudadanos con discapacidad física accedan de forma independiente al paradero. No obstante, estos requerimientos críticos en el paradero penalizaran el nivel total de cumplimiento.

Asimismo, los antecedentes nacionales, tenemos a Ponce (2021), mediante su indagación denominada Gestión del transporte público urbano inclusivo y el acceso de las personas con habilidades especiales en la ciudad de Trujillo, 2020. En cuanto a la metodología aplicada fue cuantitativa, aplicada, no experimental,

correlacional. En base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio, llegó a concluir que determinó la correlación entre gestión del transporte público urbano inclusivo y la accesibilidad de las personas con habilidades especiales en la ciudad de Trujillo, la gestión del transporte público urbano inclusivo es deficiente según los trabajadores de la OMAPED, Gerencia de transportes del Gobierno Regional de La Libertad y personas con discapacidad.

Díaz (2020), mediante su investigación y en base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio, concluyó que, el nivel satisfactorio de los usuarios en la zona norte es regular, como el caso de Los Olivos, buen nivel para el caso de Comas, finalmente en Carabayllo la satisfacción de los usuarios también resulta regular según su percepción, lo cual demuestra que se cuenta con percepciones diferentes de satisfacción por parte de todo usuario con inhabilidad motriz que asisten a los medios de transporte público que se ubican en la zona norte de Lima.

Plasencia, (2018), llegó a concluir en base a los resultados obtenidos durante el proceso indagatorio, que los operadores turísticos localizados en centro histórico de Trujillo no han contribuido con la accesibilidad en el turismo en relación a los requerimientos de los infantes con síndrome de Down. Asimismo, Loyola,

Puertas y Rengifo (2018), en su investigación realizada y contando con los resultados obtenidos durante su proceso indagatorio, concluyó que la percepción sobre el gran número de ciudadanos desatendidos con situaciones adecuadas, dado que el sistema que actualmente es ofrecido contiene restricciones e insatisfacción por parte del ciudadano. El gran porcentaje del 92% muestra que las personas encuestadas se han enfrentado a inconvenientes con el servicio de transporte privado (taxi), eso puede ser una oportunidad para estos de ofrecer un servicio accesible logrando estándares de seguridad y calidad.

Santiago (2018), mediante su investigación descriptiva, interpretativa de enfoque cualitativo y en base a los resultados obtenidos concluyó, que han sido vulnerados los derechos de los ciudadanos cuya discapacidad motora les ha obligado a usar silla de ruedas, pues el servicio de transportes no cuenta con componentes de accesibilidad, el cual debería implementar el autónomo acceso al contexto diario, escenario que incide en quebrantamiento al art. 15 de la Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad, así se evidencio en el análisis y la entrevista que fueron llevadas a cabo.

En cuanto al referente teórico con respecto a las variables de estudio tenemos la atención de las Personas con Discapacidad, Toboso (2008), manifestó que el enfoque diferencial para toda persona que presente habilidades especiales consideran la diversificación del grupo social, sin que sea a partir de la limitación individual que puedan tener la persona con habilidad especial, sino, habla de toda limitación que la población les imponen al momento de que se presta el servicio, y poder así se garantice que los requerimientos de dicha población vulnerable sean tomadas en cuenta.

Por otra parte el Congreso de Colombia, (2013), en la Ley 1618, señala que se establece las normas para poder que se garantice el cumplimiento de todo derecho de la PcD, y además que los enfoques diferenciales se llegan a definir cómo la inclusión en las estrategias de toda política pública de acciones efectivas, para asegurar que se llegue adelantar actividades que se ajusten a las propiedades únicas de la persona o grupos comunitarios, y así poder garantizarse la ejecución efectiva de sus derechos conforme a los requerimientos de protección propia y específica.

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

Según manifestó Olivera, (2006) la accesibilidad debería procurar la inclusión de todo ciudadano en los lugares privados y públicos, y se garantice no solamente el acceso, sino la orientación, la circulación, seguridad y funcionalidad, siendo la traslado de tránsito de los peatones como un requerimiento principal en el acceso físico de las comunidades, la ausencia de ella influye en la tipo de convivencia de los ciudadanos que presentan habilidades especiales, aquellas personas sin discapacidad tienen la posibilidad de trasladarse por las bancas, plazuelas, jardines y hacer el uso de los espacios públicos sin mayor riesgo, y

poder hacerlos con sus propios medios, pero la PcD debe enfrentar las barreras y los obstáculos en el espacio público excluyéndolos y limitando su normal desarrollo en la vida cotidiana.

Para mejorar la accesibilidad en el transporte público es necesario tomar varias medidas según manifestó Alpiña, (2019), es necesario el empleo del diseño universal y las normas sobre accesibilidad, que permitirán los formatos de espacio público, de acuerdo a lo mínimo requerido para el beneficio de las personas, por lo que resulta indispensable se considere las normativas para satisfacer los requerimientos de las tres formas de discapacidad: visual, motriz y auditiva.

En cuanto a los paraderos del servicio de transporte público, Paramo, (2018), considero, que un espacio es habitable cuando satisface las necesidades de las personas en general, ya que son ellas las que utilizan los mencionados espacios de forma transitoria o permanente, como el comercio necesitan condiciones de equidad, confort y sentirse seguros, para que puedan usar los espacios con total tranquilidad. Sobre el diseño universal manifestó, López, et.all, (2018), la sociabilidad ecuménica contribuye al progreso de la inhabilidad, es decir al tener un entorno accesible la persona con discapacidad tendrá una mayor autonomía siendo así más independiente, aumentando el nivel de bienestar de la persona con discapacidad

La discapacidad se presenta de forma sensorial, física, psíquica o psicosocial, e intelectual o psiquiátrica y además puede presentarse temporal o de forma permanente las discapacidades, se llegan a distinguir seis categorías para las discapacidades, conforme lo señalan Geiser y Chervin (2013), y son: la discapacidad motora; es aquel trastorno que causa daño que puede presentarse parcialmente o totalmente de las destrezas motrices siendo la parte inferior o superior de la anatomía corporal. Hay otras discapacidades motrices del cerebro y que incluso pueden provocar dificultad para explicarse, sin deteriorar la aptitud intelectual, la invalidez visual; referida a las habitantes ciega y en algunos acontecimientos a las cualesquiera con deterioros rígidos de la visión, de acuerdo a algunas tareas las personas daltónicas puede ser agradecida como las personas con discapacidades, la inhabilidad auditiva; es cuando la decaída de escucha total es escaso constante puesto que, al igual que con la discapacidad visual, la

universalidad de las personas discapacidades auditivas teniendo “audición residual” pudiendo mejorarse debido al envite del audífono.

En la misma línea de ideas se tiene a Geiser y Chervin (2013), que semana que la inhabilidad intelectual; simboliza una trance en la tolerancia y una acotación de la prontitud de las actuaciones mental en fines de la tolerancia, el discernimiento y la aprehensión, estas inhabilidades suceden en múltiples cargos y puede resultar desfavorables para el enjuiciamiento de confiscación de sapiencias, la atención, la entrada, la voluntad social y gremial, la firmeza y el talante apasionada, la discapacidad moral; no es factible una determinación accesible, esencialmente porque la léxica psiquiátrica solamente la subyugan los frenópatas, aunque, alcanzamos enunciar que las cualesquiera con trances morales resisten de un fastidio que se puede trasladar a sucesiones, en mandos perturbadores para los demás porque son desiguales de las maneras y usos generales.

La importancia de los ajustes razonables se decreta mediante, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (2019), la Resolución Ministerial N° 171-2019-TR, en el que se aprueba una lista de lineamientos para proporcionar los ajuste razonable a la persona con alguna discapacidad, en el desarrollo de elección y en el área de trabajo, así mismo los discernimientos para que las empresas privadas puedan llevar a cabo dichos ajustes, en esa línea, se considera a la PcD, es aquel que presenta alguna inconveniencia sensoriales, físicas, mentales o intelectuales sensoriales, de guisa permanentes que, al tiempo de interacción con diversa defensas actitudinal y del marco, no puedan encontrarse agarrotada en el adiestramiento de su derecho y de entrada plena en la asociación, en correlación de exigencias.

Así mismo se tiene al Congreso del Perú, (2018), el Decreto Legislativo 1417, Ley de inclusión social, la Convención sobre el Derecho de toda Persona con Discapacidades exige al Estado fomentar y suscitar el colmado adiestramiento del derecho humano y la libertad fundamental de PcD, sin secesión alguno, correspondiendo que se adopte toda medida legislativa, administrativa y de otras índoles que resulte pertinente para producir efectivo el derecho reconocido en la citada conformidad.

A través del ministerio de vivienda se tiene al Ministerio de Vivienda, (2019) la Norma Técnica A.120 – Accesibilidad Universal en edificaciones del RNE, en el

artículo 1, menciona sobre las clases y precisiones estructuras mínimas de borrador para las obras, a fin que sean asequibles para todas las cabezas, autónomamente de sus características eficaces o espaciosidades, garantizando el derecho a la accesibilidad bajo el postulado del diseño universal, se deben tomar en cuenta los ambientes, el mobiliario y las rutas accesibles, que permitan el desplazamiento y atención de todas las cualesquiera, en el artículo 2, plan universal, menciona que es el croquis de géneros, círculos, planes y usos que puedan usar todas las cualesquiera, sin carencia de adaptación siquiera plan especializado.

Además, las características de la satisfacción del usuario, Hernández, (2011), refiere a las clases o etapas para poder hacer la medición de la satisfacción del usuario basándose en las antes mencionadas áreas; servicios, el procedimiento de búsqueda y restauración de la información y los medios de información obtenidos, de la observación antes mencionada, podemos apreciar que la satisfacción al usuario puede ser afectada por cuatro circunstancias: la forma de interactuar del usuario con el personal que labora en dicho departamento, la búsqueda obtenida, las políticas de servicio utilizadas en cada área y que el usuario observe al área que le presta los servicios como uno solo.

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

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

contribuyan con sus respuestas para poder medir la satisfacción de la atención recibida.

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

De acuerdo a la dimensión aspectos tangibles, tenemos a Grau, et.all,(2017), quien concluyó, que muy independientemente del equipo, materiales e instalaciones que se puedan tener la interacción con las personas que ofrecen el servicio es un factor principal que contribuye a la satisfacción del usuario, así mismo, Perez, et.all, (2015), afirmo, que los usuarios evalúan la calidad del servicio que se les ofrece, que la calidad de los productos en sí, se enfocan mucho más en la condición del servicio que se les entrega, en la misma línea de ideas.

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

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En cuanto a la metodología que se aplicó fue aplicada, según Sánchez Carlessi y otro (1998:13), se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal.

La indagación tuvo un diseño no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas en el proceso de la investigación. Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), explicaron que la investigación cuantitativa no experimental; es investigación sistemática y empírica debido a que las variables independientes no se manipulan porque ya sucedieron. Las deducciones sobre las relaciones entre variables se llegó a realizar sin intervención directa y tales relaciones se llegaron a observar tal y como se presentaron en su contexto natural. Los diseños de investigación transeccional o transversal está dirigida a recolectar datos en un solo momento, dentro de un tiempo único. El objetivo es la descripción de las variables, y el análisis de su incidencia e interrelación en un tiempo dado. Se puede decir, que es como captar una imagen de algo que suceda.

Los estudios de alcance correlacional, llega a involucrar que se trascienda el nivel descriptivo, profundizándose en analizar acerca de las maneras en que se presenta la relación entre variables y grupos de variables.

3.2. Variables y operacionalización

Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), indicaron que la operacionalización de variables permite de un lado, elaborar los instrumentos de medida, que los indicadores se conviertan en ítems de observación. Asimismo, llegan a facilitar otro proceso, que viene a ser la construcción de índices, al mostrarse de forma esquemática todo el comprendido de la indagación que faciliten la visión globalizada que permita hacer el camino de regreso... es decir que se recomponga

la información recolectada para componerla en una “explicación” de cada dimensión y concepto.

Variable, inclusión social, vienen a ser los procesos para asegurar que las personas que se encuentran en vulnerabilidad de pobreza y exclusión social, puedan tener toda oportunidad y recurso necesario para que pueda tener participación activa en la vida económica, social y cultural, con lo cual disfrute de un nivel de vida y bienestar considerado con normal en la jurisdicción que se encuentren viviendo (Pérez, 2019).

En cuanto a su definición operacional, la variable inclusión social fue medible por sus dimensiones: políticas públicas, participación social y la accesibilidad.

Variable, satisfacción de usuario, Hernández, (2011), refiere a las clases para poder hacer la medición de la satisfacción del usuario basándose en los servicios, el procedimiento de búsqueda y restauración de la información y los medios de información obtenidos, de la observación, se puede apreciar que la satisfacción al usuario puede ser afectada por cuatro circunstancias.

Por su parte, la definición operacional de la variable satisfacción de usuario fue medible por sus dimensiones: expectativa del servicio, tiempo y los aspectos tangibles.

3.3. Población muestra y muestreo

Para la presente indagación la población fue de 1000 usuarios de los servicios de la Autoridad del Transporte Urbano. Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), explicaron que población dentro de un proceso de investigación es el compendio de todos los casos que tengan coincidencia con determinadas descripciones; la acumulación de todos los elementos de análisis que correspondan a un ambiente exclusivo donde se realizará el presente trabajo indagatorio.

La muestra en la presente investigación para una población de 1000 usuarios de los servicios de la Autoridad del Transporte Urbano; fue 278, con un Nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 5%. Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), explican que la muestra viene a ser una parte de la población

que se va a estudiar, sobre la que se llegará a recopilar la información, dicha muestra tiene que ser específica y ser delimitada con antelación y con precisión, además que debe ser característico de la población.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra

N = tamaño del universo

Z = 1,96

e = margen de error máximo que admito (5%)

p = probabilidad de éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{1000 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (60 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 278$$

Muestreo de tipo probabilístico. Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), indicaron que está dirigido hacia los integrantes de la población para que lleguen a contar con las mismas alternativas de que sean elegidas para la muestra, siendo el encargado de la indagación quien brinde el escenario necesario para los miembros de la población contando con un criterio imparcial de tal manera que la muestra llegue a resultar aleatoria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), explican que se cuenta con una diversificación de métodos e instrumentos para recaudar datos mediante el trabajo de campo para indagaciones específicas. Las cuales están considerando el método y tipo de indagación que realice el responsable de la indagación.

Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), explican que las encuestas vienen a ser aquella técnica para el proceso de recaudar datos consiste en registrar ordenadamente, válida y con confiabilidad en las actuaciones y contextos visibles, a través de un conjunto de clases y subclases. Se llegó aplicar en esta

indagación como técnica de recolección de datos la encuesta, porque cuenta con procedimientos idóneos y pertinentes para que se aplique los instrumentos en una organización que trabaja en grupo de personas y con características particulares.

Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), refiriéndose al instrumento señalan que es una táctica (formulario, prueba de conocimiento, escala de actitudes, lista de chequeo, encuesta, etc.) usadas por el responsable de la investigación para realizar el registro informativo en relación a las variables que se definen en su investigación. Los cuestionarios empleados en la presente indagación fueron los cuestionarios de encuestas, lo cual permitió recolectar información con las propiedades de las variables cuantitativas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), explican que la validez viene a ser la categoría o grado en la que una herramienta llega a reflejar un dominio específico de lo que se mida o desee evaluarse. En la presente indagación para realizar el proceso de validación, se tuvo en cuenta aquellos aspectos, tales como: pertinencia, relevancia de los componentes de los instrumentos. Para el caso de la validez se empleó el método del juicio de expertos, quienes analizarán el contenido del instrumento, considerando la pertinencia, relevancia y que la claridad de cada ítems que contengan los cuestionarios.

El proceso de validación se dio a través del juicio de tres expertos: El Mg. José Octavio Flores Gonzales, es Ingeniero, Maestro en Gestión Pública con especialidad en, administración financiera gubernamental y seguridad, salud en el trabajo, es Gerente Público en materia de Planeamiento y Presupuesto, dada su formación y experiencia se recurrió a su persona para la validación de instrumentos.

Asimismo, el Mg. Marco Antonio Soto Martínez, es Maestro en Ingeniería de sistemas con mención en Tecnologías de información, coordinador responsable del portal de transparencia de la Universidad César Vallejo, dada su formación y experiencia se recurrió a su persona para la validación de instrumentos.

Por otro lado, la Dra. Susy del Pilar Aguilar Castillo, es psicóloga de profesión, Doctora en psicología, desempeña el cargo de Decana de la facultad de humanidades en la Universidad Señor de Sipán, dada su formación y experiencia se recurrió a su persona para la validación de instrumentos.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), explican, que la confiabilidad es un indicador para calcular descriptivamente el nivel para aplicación de forma periódica a los mismos sujetos en condiciones similares para llegar a producir un resultado equivalente. Mientras tanto, para llegar a tener la información de la confiabilidad de las encuestas, se utilizó un método de cálculo estadístico para medir la fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, para aplicarse a la totalidad de la muestra de estudio con el tratamiento de los datos, para lo cual se contó con el programa de estadística SPSS v. 25.0.

Tabla 1.

Esquema de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	No. de compendios
Inclusión social	0,9	20
Satisfacción de los usuarios	0,9	20

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

Como se aprecia de la tabla 1, las variables de estudio presentaron una alta confiabilidad en la aplicación de la investigación desarrollada.

3.5. Procedimiento

En la realización del procesamiento para la recopilación de información se aplicó dos cuestionarios que se desprende del análisis de las variables, teniendo cada ítem un determinado valor que se encontró determinado en la escala de Likert; dicha información se volcó toda la data al programa de estadística SPSS V 25, lo cual permitió se pueda obtener como resultado para el análisis del investigador, las

tablas y figuras de acuerdo a los niveles y rangos estimados, finalmente, se confrontó las hipótesis, estableciendo en primer orden la correlación y significancia estadística considerando un margen del 5% de error.

3.6. Método de análisis de datos

Escobar, Rodríguez, López y otros (2018), indican que posteriormente al tener reunida la información, se traslada a una matriz, almacenando en un registro y subsanando los errores, con lo cual se inicia la exploración del estudio. En la actualidad, el estudio cuantitativo de la información se procesa en un computador, en consecuencia para la interpretación de los efectos se centralizó en la metodología de análisis cuantitativo, dejando de lado los procedimientos de cálculo.

En el caso de la indagación estadística descriptiva, se inició con la realización de la observación estadística de los datos recolectados mediante la aplicación del instrumento para la alimentación de las tablas de frecuencia y porcentajes con sus gráficos respectivos, que se expresan en porcentajes, empleando el SPSS v.25, culminando con el análisis interpretativo de los resultados. Concluyendo con la estadística inferencial, para lo cual se llegó a aplicar la prueba de coeficiente de correlación, con cuyo resultado se pudo estimar la correlación entre las variables mediante la “Prueba de Rho de Spearman”.

3.7. Aspectos éticos

Como aspecto fundamental en este acápite y en cumplimiento de los aspectos éticos para desarrollar una investigación, se tuvo presente el respeto irrestricto a la propiedad intelectual, toda vez que todos los autores utilizados para sustentar la investigación, son citados y mencionados en la sección de referencias utilizando la metodología APA séptima edición, protegiendo de esta manera los intereses de los creadores. Un segundo aspecto tenido en cuenta se refiere a la responsabilidad social, toda vez que la investigación tomó en consideración a todos los grupos de interés, colaboradores, contribuyentes, el entorno social y el medio ambiente, con

la finalidad de asegurar la seguridad y respeto debido a todos los intervinientes. Finalmente se tuvo presente el respeto a la confidencialidad de datos, puesto que la investigación no revelará información alguna sobre la participación directa o indirecta de los participantes.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos: indicadores de las dimensiones de la variable Inclusión social

Tabla 2.

Indicadores de la dimensión Políticas públicas

Niveles	Normas		Reglamentos	
	f	%	f	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	35.3	74	26.6
De acuerdo	169	60.8	148	53.2
Muy de acuerdo	11	4.0	56	20.1
Total	278	100	278	100

Se desprende de la tabla 2, que el 4,0% de los usuarios del servicio del Metropolitano están muy de acuerdo con la aplicación de normas de las políticas públicas de la inclusión social, 60,8% están de acuerdo y el 35,3% no están de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a los reglamentos en las políticas públicas de la inclusión social el 20,1% están muy de acuerdo, el 53,2% están de acuerdo y el 26,6 no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 3.

Indicadores de la dimensión Participación social

Niveles	Eventos sociales		Programas públicos	
	f	%	f	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	35.3	74	26.6
De acuerdo	180	64.7	204	73.4
Total	278	100	278	100

Se desprende de la tabla 3, que el 64,7% de los usuarios del servicio del Metropolitano están de acuerdo con los eventos sociales de la participación social en la inclusión social y el 35,3% no están de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a los programas públicos de la participación social en la inclusión social el 73,4% están de acuerdo y el 26,6 no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 4.*Indicadores de la dimensión Accesibilidad*

Niveles	Adaptación en los servicios		Servicios de apoyo	
	f	%	f	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	22.7	69	24.8
De acuerdo	215	77.3	209	75.2
Total	278	100	278	100

Se desprende de la tabla 4, que el 77,3% de los usuarios del servicio del Metropolitano están de acuerdo con la adaptación en los servicios públicos de la accesibilidad en la inclusión social y el 22,7% no están de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a los servicios de apoyo de la accesibilidad en la inclusión social el 75,2% están de acuerdo y el 24,8 no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Resultados descriptivos: indicadores de las dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios

Tabla 5.*Indicadores de la dimensión Expectativa del servicio*

Niveles	Cumplimiento		Conocimiento	
	f	%	f	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	35.3	74	26.6
De acuerdo	169	60.8	148	53.2
Muy de acuerdo	11	4.0	56	20.1
Total	278	100	278	100

Se desprende de la tabla 5, que el 4,0% de los usuarios del servicio del Metropolitano están muy de acuerdo con el cumplimiento de lo ofrecido en la expectativa del servicio en relación a la satisfacción de los usuarios, el 60,8% están de acuerdo y el 35,3% no están de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto al conocimiento sobre las personas con discapacidad en la expectativa del servicio en relación a la satisfacción de los usuarios, el 20,1% están muy de acuerdo, el 53,2% están de acuerdo y el 26,6 no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6.*Indicadores de la dimensión Tiempo*

Niveles	Eficacia		Prontitud	
	f	%	f	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	43.9	82	29.5
De acuerdo	156	56.1	196	70.5
Total	278	100	278	100

Se desprende de la tabla 6, que el 56,1% de los usuarios del servicio del Metropolitano están de acuerdo con la eficacia con el tiempo en relación a la satisfacción de los usuarios y el 43,9% no están de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a la eficacia con el tiempo en relación a la satisfacción de los usuarios, el 70,5% están de acuerdo y el 29,5 no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7.*Indicadores de la dimensión Aspectos tangibles*

Niveles	Infraestructura		Materiales	
	f	%	f	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	15.1	46	16.5
De acuerdo	236	84.9	232	83.5
Total	278	100	278	100

Se desprende de la tabla 7, que el 84,9% de los usuarios del servicio del Metropolitano están de acuerdo con la infraestructura accesible de los aspectos tangibles en relación a la satisfacción de los usuarios y el 15,1% no están de acuerdo ni en desacuerdo; en cuanto a los materiales y equipos de los aspectos tangibles en relación a la satisfacción de los usuarios, el 83,5% están de acuerdo y el 16,5 no están de acuerdo ni en desacuerdo.

En los resultados inferenciales se tiene la Hipótesis general y una hipótesis..
 Ho: No existe relación significativa entre la inclusión social y la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021. Ha: Existe relación significativa entre la inclusión social y la

satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021.

Tabla 8.

Correlación inclusión social y la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz

			Inclusion social	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Inclusion social	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	278	278
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	278	278

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

Se obtiene de la tabla 8 que la correlación es significativa en el nivel 0, 01 (bilateral), teniéndose que la inclusión social y la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz, presentan un coeficiente de correlación de 0,683, que según los rangos establecidos (0,50 – 0,75), viene a ser una correlación moderada; descartándose la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la inclusión social y la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021. H_a : Existe relación significativa entre la inclusión social y la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021.

Tabla 9.*Correlación inclusión social y la expectativa del servicio*

		Inclusión social	Expectativa del servicio
Rho de Spearman	Inclusión social	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	278
Expectativa del servicio	Expectativa del servicio	Coeficiente de correlación	,678**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	278

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

Se obtiene de la tabla 9 que la correlación es significativa en el nivel 0, 01 (bilateral), teniéndose que la inclusión social y la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz, presentan un coeficiente de correlación de 0,678, que según los rangos establecidos (0,50 – 0,75), viene a ser una correlación moderada; descartándose la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna (H_a).

Hipótesis específica2

H_0 : No existe relación significativa entre la inclusión social y el tiempo en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021. H_a : Existe relación significativa entre la inclusión social y el tiempo en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021.

Tabla 10.

Correlación inclusión social y el tiempo en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz

		Inclusión social	Tiempo
Rho de Spearman	Inclusión social	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	278
	Tiempo	Coeficiente de correlación	,596**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	278

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

Se obtiene de la tabla 10 que la correlación es significativa en el nivel 0, 01 (bilateral), teniéndose que la inclusión social y el tiempo en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz, presentan un coeficiente de correlación de 0,596, viene a ser una correlación moderada.

Hipótesis específica3

Ho: No existe relación significativa entre la inclusión social y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021. Ha: Existe relación significativa entre la inclusión social y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021.

Tabla 11.

Correlación inclusión social y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz

		Inclusión social	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Inclusión social	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	278
Aspectos tangibles	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,692**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	278

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

Se obtiene de la tabla 11 que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral), teniéndose que la inclusión social y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz, presentan un coeficiente de correlación de 0,692, que según los rangos establecidos (0,50 – 0,75), viene a ser una correlación moderada; descartándose la hipótesis nula (H_0) y aceptándose la hipótesis alterna (H_a).

V. DISCUSIÓN

Acerca de los resultados que se obtuvo de la hipótesis general referida a la relación significativa entre la inclusión social y la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021, lo que permitió aceptar la hipótesis del investigador; encontrando coincidencia con la investigación de Saéz (2020), con referencia a la accesibilidad e inclusión en el sistema de transporte público en la región metropolitana, mediante la cual concluyó que debe considerarse al momento de planificar una política de movilidad urbana, la problemática, es decir, contemplando el proceso de urbanización que se desarrolla en paralelo.

Hasta ahora, las decisiones no han sido adecuadas puesto que, son las ciudades las que se adecuan al sistema de transporte público, y no debe ser así, el sistema de transporte debe ser diseñado de acuerdo a la ciudad. Por su parte, Ponce (2021), mediante su indagación llegó a concluir que determinó la correlación entre gestión del transporte público urbano inclusivo y la accesibilidad de las personas con habilidades especiales en la ciudad de Trujillo, la gestión del transporte público urbano inclusivo es deficiente según los trabajadores de la OMAPED, Gerencia de transportes del Gobierno Regional de La Libertad y personas con discapacidad.

Asimismo, Díaz (2020), mediante su investigación concluyó que, el nivel satisfactorio de los usuarios en la zona norte es regular, como el caso de Los Olivos, buen nivel para el caso de Comas, finalmente en Carabayllo la satisfacción de los usuarios también resulta regular según su percepción, lo cual demuestra que se cuenta con percepciones diferentes de satisfacción por parte de los usuarios con discapacidad motriz que acuden a los medios de transporte público que se ubican en la zona norte de Lima.

En cuanto a las bases teóricas, tenemos con relación a la atención de las Personas con Discapacidad, Toboso (2008), manifestó que el enfoque diferencial para toda persona que presente habilidades especiales consideran la diversificación del grupo social, sin que sea a partir de la limitación individual que puedan tener la persona con habilidad especial, sino, habla de toda limitación que la población les imponen al momento de que se presta el servicio, y poder así se garantice que los requerimientos de dicha población vulnerable sean tomadas en cuenta. Según manifestó Olivera, (2006) la accesibilidad debería procurar la

inclusión de todo ciudadano en los lugares privados y públicos, y se garantice no solamente el acceso, sino la orientación, la circulación, seguridad y funcionalidad, siendo la traslado de tránsito de los peatones como un requerimiento principal en el acceso físico de las comunidades, la ausencia de ella influye en la calidad de vida de las personas con habilidades especiales, aquellas personas sin discapacidad tienen la posibilidad de trasladarse por las bancas, plazuelas, jardines y hacer el uso de los espacios públicos sin mayor riesgo, y poder hacerlos con sus propios medios, pero la PcD debe enfrentar las barreras y los obstáculos en el espacio público excluyéndolos y limitando su normal desarrollo en la vida cotidiana.

Asimismo, para mejorar la accesibilidad en el transporte público es necesario tomar varias medidas según manifestó Alpiña, (2019), es necesario el empleo del diseño universal y las normas sobre accesibilidad, que permitirán los formatos de espacio público, de acuerdo a lo mínimo requerido para el beneficio de las personas, por lo que resulta indispensable se considere las normativas para satisfacer los requerimientos de las tres formas de discapacidad: visual, motriz y auditiva.

Con relación a los resultados que se obtuvo de la hipótesis específica referida a la relación significativa entre la inclusión social y la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021, lo que permitió aceptar la hipótesis del investigador; encontrando coincidencia con la investigación de Gento y Elorduy (2017), mediante su artículo científico tuvo como fin dar a conocer en qué grado se cumple la accesibilidad, en los autobuses de Valladolid, para los ciudadanos con discapacidades físicas pudo concluir que ha habido avances importantes en la ciudad de Valladolid con la adaptación de su transporte público aún sin cumplir por completo requerimientos de accesibilidad que establece el reglamento actual.

Estos requisitos (tanto en acceso y parada) se vienen cumpliendo con un bajo porcentaje del 14,46%. Referido a los requerimientos impuestos para acceder a la parada, se cumplieron satisfactoriamente con el 92%, siendo este, una alta ponderabilidad. Este porcentaje ha reflejado que el pavimento, la acera, así como las avenidas de la ciudad de Valladolid, han sido dispuestos para que los ciudadanos con discapacidad física accedan de forma independiente al paradero.

No obstante, estos requerimientos críticos en el paradero penalizaran el nivel total de cumplimiento. Asimismo, Poveda, Márquez y Monroy (2017), mediante su artículo científico concluyó, que existe una importante parte de información para el desarrollo de este servicio el patrón de traslado e inconvenientes a los que se enfrentan los ciudadanos con alguna habilidad especial en la ciudad de Tunja, en Colombia.

En cuanto a sus bases teóricas tenemos que a través del Ministerio de Vivienda (2019), se cuenta con la Norma Técnica A.120 – Accesibilidad Universal en edificaciones del RNE, en el artículo 1, que menciona sobre las clases y precisiones estructuras mínimas de borrador para las obras, a fin que sean asequibles para todas las personas, autónomamente de sus características eficaces o espaciosidades, garantizando el derecho a la accesibilidad bajo el postulado del diseño universal, se deben tomar en cuenta los ambientes, el mobiliario y las rutas accesibles, que permitan el desplazamiento y atención de todas las cualesquiera, en el artículo 2, plan universal, menciona que es el croquis de géneros, círculos, planes y usos que puedan usar todas las cualesquiera, sin carencia de adaptación siquiera plan especializado.

Además, las características de la satisfacción del usuario, Hernández, (2011), refiere a las clases o etapas para poder hacer la medición de la satisfacción del usuario basándose en las antes mencionadas áreas; servicios, el procedimiento de búsqueda y restauración de la información y los medios de información obtenido, de la observación antes mencionada, podemos apreciar que la satisfacción al usuario puede ser afectada por cuatro circunstancias: la forma de interactuar del usuario con el personal que labora en dicho departamento, la búsqueda obtenida, las políticas de servicio utilizadas en cada área y que el usuario observe al área que le presta los servicios como uno solo.

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

Con relación a los resultados que se obtuvo de la hipótesis específica referida a la relación significativa entre la inclusión social y el tiempo en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021, lo que permitió aceptar la hipótesis del investigador; encontrando coincidencia con la investigación de Saéz (2020), referida a la Accesibilidad e inclusión en el sistema de transporte público en la región metropolitana en la cual concluye que debe considerarse al momento de planificar una política de movilidad urbana, la problemática, es decir, contemplando el proceso de urbanización que se desarrolla en paralelo. Hasta ahora, las decisiones no han sido adecuadas puesto que, son las ciudades las que se adecuan al sistema de transporte público, y no debe ser así, el sistema de transporte debe ser diseñado de acuerdo a la ciudad.

Por otro lado, Navarrete (2019), mediante su investigación y en base a los resultados obtenidos, concluyó que se cuentan con varios componentes claves para ser considerados como soporte para el traslado, como es el caso de la pantalla de las paradas, por medio del cual se puede percibir al bus que esté de llegada, lo cual le da tranquilidad y evita estar consultando a otras personas, entre otra problemática presenta es la limitación presentada en relación a la unidad móvil, por contar con huecos las aceras, uno que otro semáforo que deja de funcionar su sistema de audio y escasos lugares inclusivos sea en los medios de transporte como en la urbe, “los muros” más significativos que presentan es la falta de personas empáticas, asimismo la carencia de un sistema de audio en el bus para permitir que se escuche la siguiente parada, también se les afecta al no contar con comunicaciones claras en cual a la ubicación que estén encontrándose.

En cuanto a las bases teóricas tenemos referidas al tiempo, Blanch y Fernández, (2010), hicieron hincapié que se debe tener en cuenta en primera instancia que el tiempo es inalterable, que no se puede retroceder, no se puede ser separado del espacio, es en lugar que se observan los cambios que suceden a nuestro alrededor, que cada persona lo percibe de distintas maneras. Mientras, cristiano, (2018) en torno a la estructura del tiempo, explico, que sucede un fenómeno ya sea en menor o mayor ocurrencia sin que el propio individuo pueda evidenciarlos.

Con relación a los resultados que se obtuvo de la hipótesis específica referida a la relación significativa entre la inclusión social y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el sistema de transporte metropolitano de Lima, 2021, lo que permitió aceptar la hipótesis del investigador; encontrando coincidencia con la investigación de Plasencia, (2018), quien llegó a concluir en base a los resultados obtenidos, que los operadores turísticos localizados en centro histórico de Trujillo no han contribuido con la accesibilidad en el turismo en relación a los requerimientos de los infantes con síndrome de Down. Asimismo, Loyola, Puertas y Rengifo (2018), en su investigación concluyó que la percepción sobre el gran número de ciudadanos desatendidos con situaciones adecuadas, dado que el sistema que actualmente es ofrecido contiene restricciones e insatisfacción por parte del ciudadano. El gran porcentaje del 92% muestra que las personas encuestadas se han enfrentado a inconvenientes con el servicio de transporte privado (taxi), eso puede ser una oportunidad para estos de ofrecer un servicio accesible logrando estándares de seguridad y calidad. Finalmente, Gento y Elorduy (2017), pudo concluir mediante su investigación que ha habido avances importantes en la ciudad de Valladolid con la adaptación de su transporte público aún sin cumplir por completo requerimientos de accesibilidad que establece el reglamento actual. Estos requisitos (tanto en acceso y parada) se vienen cumpliendo con un bajo porcentaje del 14,46%. Referido a los requerimientos impuestos para acceder a la parada, se cumplieron satisfactoriamente con el 92%, siendo este, una alta ponderabilidad. Este porcentaje ha reflejado que el pavimento, la acera, así como las avenidas de la ciudad de Valladolid, han sido dispuestos para que los ciudadanos con discapacidad física accedan de forma independiente al paradero. No obstante, estos requerimientos críticos en el paradero penalizaran el nivel total de cumplimiento.

Con referencia a la base teórica tenemos que el Congreso de la República, (2012), mediante la ley 29973, definió, como discapacidad a las personas que podrían tener una o más dificultades en su desarrollo físico, mental, sensorial o intelectual, en consecuencia de forma permanente, que les impida su inclusión y participación de la misma manera que las demás personas, también la Constitución Política del Perú, (1993) refiere, que aquella persona que no pueda

valerse por sí misma, a consecuencia de alguna deficiencia, tienen derecho a un trato digno, atención, rehabilitación, al mismo tiempo el Ministerio de Salud, NTSN° 127 para la emisión de los certificados de discapacidad, Minsa. Asimismo, con referencia a los aspectos tangibles, tenemos a Grau, et.all, (2017), quien concluyó, que muy independientemente del equipo, materiales e instalaciones que se puedan tener la interacción con las personas que ofrecen el servicio es un factor principal que contribuye a la satisfacción del usuario, así mismo, Perez, et.all, (2015), afirmo, que los usuarios evalúan la calidad del servicio que se les ofrece, que la calidad de los productos en sí, se enfocan mucho más en la condición del servicio que se les entrega, en la misma línea de ideas.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Se concluye que existe relación directa, moderada y significativa ($r = .683$; sig. $.000 < 0.05$) entre inclusión social y satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021.

Segundo. Existe relación directa, moderada y significativa ($r = .678$; sig. $.000 < 0.05$) entre inclusión social y expectativa de servicio a los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021.

Tercero. Existe relación directa, moderada y significativa ($r = .596$; sig. $.000 < 0.05$) entre inclusión social y tiempo de servicio a los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021.

Cuarto. Existe relación directa, moderada y significativa ($r = .692$; sig. $.000 < 0.05$) entre inclusión social y aspectos tangibles a los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Al cuerpo directivo de transporte metropolitano de Lima, extender los estudios referidos al cumplimiento de estándares de infraestructura para el transporte público considerando a las personas con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima.
- Segundo.** Al cuerpo directivo de transporte metropolitano de Lima, realizar estrategias comunicativas para mejorar las expectativas que sienten los usuarios con discapacidad motriz sobre el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, fortaleciendo la inclusión social.
- Tercero.** Al cuerpo directivo y trabajadores de transporte metropolitano de Lima, ejecutar fiscalización en cuanto al cumplimiento de horarios y tiempo de espera para lograr la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima.
- Cuarto.** Recomendar a las autoridades locales, considerar el acceso al Sistema de Transporte Metropolitano de Lima y demás servicios para que las personas con discapacidad puedan acceder, considerando el tipo de discapacidad que requiera un trato diferenciado.

REFERENCIAS

- Akinyetun Tope Shola, Adewale Salau Jamiu, Samuel Ahoton Aihonsu, Abiodun Alausa Jamiu, & Deji Odeyemi Dare. (2020). *From Bullets to Handshake: The Dynamics of Social Exclusion, Social Inclusion, Social Protection and Boko Haram in Nigeria*. *African Journal of Terrorism and Insurgency Research*, 1(3), 73–94. <https://doi.org/10.31920/2732-5008/2020/v1n3a5>
- Alonso, G. (2016). *La accesibilidad en evolución: la adaptación persona-entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa*. (Tesis Doctoral), Universidad Autónoma de Barcelona.
- Bacquet, G. (2020). *Can the Dimensions of Identity, Investment and Empowerment Increase Social Inclusion for Second-Language Learners? -- Moving towards the Creation of a Conceptual Framework*. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 8(2), 10–15.
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Blogna Tistuzza, S. H. (2018). *Accesibilidad física en el transporte para personas con discapacidad y el accionar del Poder Judicial en Argentina. Una mirada desde la rendición de cuentas horizontal*. *Revista IUS*, 12(42), 231-254.
- Bolaños, M. (2018). *El derecho humano al acceso al transporte público para las personas con discapacidad física en la ciudad de Quito*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar.
- Bravo, S. A., & Porras, J. A. (2017). *La inclusión social de las personas con discapacidad en España: un tema pendiente*. *Panorama Social*, 9.
- Cabra García, H. L. (2017). *Barreras para la inclusión social de las personas con discapacidad, un escenario de derechos humanos*.
- Chino, J., Jair, B., & Quispe Huamani, K. R. (2020). *Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de servicio de transporte para personas con discapacidad*, Arequipa metropolitana 2019.
- Corbella y Araujo (2009). *El ocio en las personas con discapacidad intelectual: participación y calidad de vida a través de las actividades de ocio*. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual* Vol 40 (3), Núm. 23, pp. 30- 44.
- Defensoría del Pueblo (2919). *Exigimos mejorar la accesibilidad en el transporte para personas con discapacidad*. Nota de Prensa N° 259/OCII/DP/2019

- Defensoría del Pueblo de Bolivia (2020). *Transporte público inclusivo para personas con discapacidad. Una obligación desde la regulación y planificación del nivel nacional y municipal del Estado 2019-2020*. Informe defensorial.
- Del Águila, A. (2019). *Accesibilidad y confort peatonal entre las Av. Rebagliati, Av. Arenales y calle Teodoro Cárdenas - Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Deliyore-Vega, M. D. R. (2018). *Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad*. Revista electrónica educare, 22(1), 271-286.
- Díaz, E. (2020). *Satisfacción del usuario con discapacidad motriz en los servicios de transporte público en tres distritos de Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Díaz, J. (2019) *Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 85. Universidad del Zulia.
- Dolores Castrillo, M., & Sedano, B. (2021). *Joining Forces Toward Social Inclusion: Language MOOC Design for Refugees and Migrants through the Lens of Maker Culture*. CALICO Journal, 38(1), 79–102. <https://doi.org/10.1558/cj.40900>
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). Ciencias.
- Feigenbaum, A. (1951). *Total Quality Control*. (3ra ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Kate Scorgie, & Chris Forlin. (2019). *Promoting Social Inclusion: Co-Creating Environments That Foster Equity and Belonging*: Vol. First edition. Emerald Publishing Limited.
- Loyola, F., Puertas, S., Rengifo, I., (2018). *Servicio de Movilidad Accesible para Personas con Discapacidad Motriz, Visual y/o Auditiva en Lima Metropolitana*. (Tesis de Maestría). Universidad ESAN.

- Meléndez Rojas, R. E. (2019). *Las políticas públicas en materia de discapacidad en América Latina y su garantía de acceso a una educación inclusiva de calidad*. Actualidades investigativas en educación, 19(2), 291-319.
- Morán Suárez, M., Gómez Sánchez, L. E., & Alcedo Rodríguez, M. (2020). *Inclusión social y autodeterminación: los retos en la calidad de vida de los jóvenes con autismo y discapacidad intelectual*.
- Nates, C. R., Uchida, B. T., & Martínez, M. H. (2019). *Diseño de herramientas generativas para el desarrollo de sesiones de co-creación con personas con discapacidad perceptiva, motriz y sin discapacidad enfocado a sistemas de transporte público*. Título: Diseño y Creación, 534.
- Ñaupá Paitán, H., Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958- 762-188-4.
- Orjuela Bayona, L. K. (2018). *Estudio de viabilidad de empresa de transporte para personas en condición de discapacidad física-Equitrans*.
- Ortiz Guerrero, J. C. (2021). *Participación de personas con discapacidad en el proceso de implementación de la política municipal de inclusión social de discapacidad en Soacha-Cundinamarca periodo 2016 a 2019* (Doctoral dissertation, Universidad Externado de Colombia).
- Pereira Machado, L. A., Miranda Bañuelos, M., & Cortés Saenz, D. (2021, February). *Mejora de la experiencia del usuario del transporte público para personas con discapacidad de Ciudad Juárez–México*. In *Proceedings INNODOCT/20*. International Conference on Innovation, Documentation and Education (pp. 591-599). Editorial Universitat Politècnica de València.
- Ponce Rojas, K. J. (2021). *Gestión del transporte público urbano inclusivo y la accesibilidad de las personas con discapacidad en la ciudad de Trujillo, 2020*.
- Rodríguez, M. G. (2019) *Personas con discapacidad motriz y la accesibilidad en el medio de transporte urbano en Montevideo, Uruguay*.
- Rojas, S. (2019). *Modelo de gestión de conservación vial para optimizar los costos de mantenimiento en la carretera Dv. Río Seco – Oyón, Año-2019*. Universidad Ricardo Palma.

- Saéz, N. (2020). *Accesibilidad e inclusión en el sistema de transporte público en la región metropolitana*. (Tesis de Maestría). Universidad del Desarrollo, Santiago de Chile.
- Santiago, V. (2018). *Derecho a la igualdad de las personas con discapacidad motora y el acceso al transporte público, Puente Piedra, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Servimedia (2019) *El Cermi denuncia que Europa no garantiza la movilidad urbana a las personas con discapacidad*. Obtenido de: <https://servimedia.es/noticias/1174285>.
- Sobre Discapacidad, R. P. (2017). *Nuevos convenios para avanzar en la inclusión social de las personas con discapacidad*. Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad, (127), 1.
- Tamarit Cuadrado, J. (2018). *La psicología frente a la calidad de vida y la inclusión social de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo*. Papeles del psicólogo, 39(2).
- Tamayo, M., Besoain, Á., & Rebolledo, J. (2018). *Determinantes sociales de la salud y discapacidad: actualizando el modelo de determinación*. Gaceta Sanitaria, 32, 96-100.
- Vélez, D. E. A., & Coello, H. S. A. (2018). *Discapacidad: Un reto para la inclusión participativa y la igualdad*. Dominio de las Ciencias, 4(1), 28-43.
- Vidaña Moya, L. (2017). *La participación ocupacional como vía de inclusión social en personas con discapacidad física: analizando la relación entre ocupación, entorno y bienestar*.
- Vyrastekova, J. (2021). *Social inclusion of students with special educational needs assessed by the Inclusion of Other in the Self scale*. PLoS ONE, 16(4), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250070>
- Wright, A. L. et al. (2021) *Maintaining Places of Social Inclusion: Ebola and the Emergency Department*. *Administrative Science Quarterly*, [s. l.], v. 66, n. 1, p. 42–85, 2021. DOI 10.1177/0001839220916401. Disponible em: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=148659656&lang=es&site=eds-live>. Acesso em: 21 maio. 2021.

ANEXOS

Anexo 01

Operacionalización de la variable Inclusión social

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles o rangos
Inclusión social	Está definida como una orientación central de política hacia el logro de una situación en la que todas las personas, en todo el territorio nacional, ejerzan sus derechos, accedan a servicios públicos de calidad y estén en capacidad de aprovechar las oportunidades que abre el crecimiento económico. (MIDIS, 2019)	Se definió 3 dimensiones: Políticas públicas, participación social y accesibilidad	D1: Políticas públicas	-Normas -Reglamentos	Ordinal	Eficiente (74-100) Regular (48-73) Ineficiente (20-47)
			D2: Participación social	-Eventos sociales -Programas públicos de vivienda	Ordinal	
Satisfacción de los usuarios	Waner y Snyder, (2017), definen a la satisfacción al usuario como un resultado del servicio que se presta en una determinada institución, considerándose así tanto las expectativas de los usuarios, así como las necesidades que ellos tienen al acudir a algún establecimiento para su atención.	Se definió 3 dimensiones: Expectativa del servicio, tiempo y aspectos tangibles	D1: Expectativa del servicio	-Cumplimiento de lo ofrecido -Conocimiento sobre las PcD	Ordinal	Alto (74-100) Medio (48-73) Bajo (20-47)
			D2: Tiempo	-Eficacia -Prontitud	Ordinal	
			D3: Aspectos tangibles	-Infraestructura accesible -Materiales y equipos	Ordinal	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE INCLUSIÓN SOCIAL

Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre satisfacción de los usuarios en el Metropolitano de Lima.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACION				
		1	2	3	4	5
DIMENSION 1: Expectativa del servicio						
1	¿Considera Ud., que los paraderos y los buses cuenta con infraestructura moderna y accesible?					
2	¿Considera Ud., que el servicio de transporte público que brindan, se adaptan a las necesidades de los usuarios?					
3	¿Considera Ud., que se encuentra satisfecho(a) con los servicios de transporte público que se brindan?					
4	¿Considera Ud., que el servicio transporte público brindado , cumple con las expectativas?					
5	¿Considera Ud.,que cuentan con personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?					
6	¿Considera Ud.,que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público brindado?					
DIMENSION 2: Tiempo		VALORACION				
7	¿Considera Ud., que existe información adecuada sobre el tiempo en que se realizará el servicio de transporte?					
8	¿Considera Ud., que se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?					
9	¿Considera Ud., que el tiempo de viaje hacia los destinos de su ruta es el adecuado?					
10	¿Considera Ud., que se encuentran preparados para responder ante alguna contingencia?					
11	¿Considera Ud., que es adecuado el tiempo de espera entre buses de la misma ruta?					
12	¿Considera Ud., que el tiempo empleado cubriendo una ruta específica puede ser mejorado?					

DIMENSIÓN 3: Aspectos tangibles		VALORACION				
13	¿Considera Ud., que los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?					
14	¿Considera Ud., que en los buses de transporte se respeta el asiento preferencial y/o espacio reservado para personas con discapacidad?					
15	¿Considera Ud., que en los buses de transporte público se respeta el pase libre para personas con discapacidad severa?					
16	¿Considera Ud., que los buses de transporte público utilizados son unidades accesibles?					
17	¿Considera Ud., que los servicios que se brindan en el transporte público satisfacen las necesidades requeridas?					
18	¿Considera Ud., que la comunicación del personal que labora en el transporte público que brinda el servicio es eficiente?					
19	¿Considera Ud., que la disposición del personal para el apoyo en el traslado al transporte público es el adecuado?					
20	¿Considera Ud., que el servicio que se brinda en el servicio de transporte público es un servicio de calidad?					

CUESTIONARIO SOBRE INCLUSIÓN SOCIAL

Estimado (a) trabajador, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Inclusión social en el Metropolitano de Lima.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

Nº	DIMENSIONES / ítems	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: Políticas públicas					
1	¿Considera Ud., que los conductores y población en general respetan los derechos de las personas con discapacidad?					
2	¿Considera Ud., que dentro de la ciudad se respeta el parqueo especial para personas con discapacidad de los estacionamientos públicos y privados?					
3	¿Considera Ud., que los pasajeros respetan los asientos reservados para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de ellos?					
4	¿Considera Ud., que todos los vehículos de transporte urbano cuentan con carteles de asiento reservado?					
5	¿Considera Ud., que las entidades públicas y privadas cuentan con estacionamientos ubicados en el primer nivel, reservados para personas con alguna discapacidad?					
6	¿Considera Ud., que se le deben imponer sanciones a aquellos transportistas que no recogen y trasladan a una persona con discapacidad que solicita el servicio?					
7	¿Considera Ud., que los acompañantes de una persona con discapacidad también tienen reducción de la tarifa en el transporte público?					
8	¿Considera Ud., que para obtener la gratuidad de los servicios en el transporte público debes estar registrado en el CONADIS?					
	DIMENSION 2: Participación social	VALORACION				
9	¿Considera Ud., que las actividades sociales para personas con discapacidad son fundamentales para promover su integración social?					
10	¿Considera Ud., que la realización de actividades sociales influye positivamente en el estado de ánimo de las personas con discapacidad?					
11	¿Considera Ud., que las personas con discapacidad deben practicar actividades físico-recreativas y ejercicio por ser buenos para su salud?					
12	¿Considera Ud., que en la ciudad existen espacios adecuados donde las personas con discapacidad pueden reunirse para compartir actividades grupales?					
13	¿Considera Ud., que la Municipalidad realiza actividades lúdico- recreativas inclusivas para sensibilizar a la ciudadanía sobre la discapacidad?					
14	¿Considera Ud., que la municipalidad realiza actividades recreativas, deportivas y culturales incluyendo a las personas con discapacidad y sus familiares motivándolos y potenciando sus habilidades y destrezas?					
15	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con un diseño universal que incluye ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad?					
16	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con mobiliario urbano accesible que garantiza un uso seguro, autónomo y cómodo de las personas con discapacidad?					

DIMENSIÓN 3: Accesibilidad		VALORACION				
17	¿Considera Ud., que las veredas se encuentran libres y sin impedimentos para fácil la circulación de personas con discapacidad?					
18	¿Considera Ud., que se cuenta con una vía especial para las personas con discapacidad que se trasladan en silla de ruedas?					
19	¿Considera Ud., que el buen estado de las pistas permite que el transporte sea más cómodo y confortable?					
20	¿Considera Ud., el área usuaria efectúa las verificaciones del servicio contratado según especificaciones técnicas o los términos de referencia solicitados?					

Anexo 3

Matriz de consistencia

LA INCLUSIÓN SOCIAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD MOTRIZ EN EL METROPOLITANO DE LIMA, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con la satisfacción de los usuarios con discapacidad</p>	<p>Objetivo general: Determinar cómo la inclusión social se relaciona con la satisfacción de los usuarios con discapacidad</p>	<p>Hipótesis general: La inclusión social se relaciona con la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el</p>	<p>Variable 1: Inclusión social</p>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021? ¿De qué manera la inclusión social se relaciona con el tiempo de atención en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz</p>	<p>motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021</p> <p>Objetivos específicos: Determinar cómo la inclusión social se relaciona con la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021 Determinar cómo la inclusión social se relaciona con el tiempo de atención en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz</p>	<p>Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: La inclusión social se relaciona con la expectativa del servicio en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021 La inclusión social se relaciona con el tiempo de atención en la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema</p>	<p>D1: Políticas públicas</p> <p>D2: Participación social</p> <p>D3: Accesibilidad</p>	<p>- Normas - Reglamentos</p> <p>- Eventos sociales - Programas públicos de vivienda</p> <p>- Adaptación en los servicios públicos - Servicios de apoyo</p>	<p>1-4 5-8</p> <p>9-13 14-16</p> <p>17-18 19-20</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo</p>
<p>en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?</p> <p>¿De qué manera la inclusión social se relaciona con los aspectos</p> <p>tangibles para la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021?</p>	<p>en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021.</p> <p>Determinar cómo la inclusión social se relaciona con los aspectos</p> <p>tangibles para la satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021</p>	<p>de Transporte Metropolitano de Lima, 2021</p> <p>La inclusión social se relaciona con los aspectos tangibles para la</p> <p>satisfacción de los usuarios con discapacidad motriz en el Sistema de Transporte Metropolitano de Lima, 2021</p>	<p>Dimensiones</p> <p>D1: Expectativa del servicio</p> <p>D2: Tiempo</p> <p>D3: Aspectos tangibles</p>	<p>- Cumplimiento de lo ofrecido - Conocimiento sobre las PcD</p> <p>- Eficacia - Prontitud</p> <p>- Infraestructura accesible - Materiales y equipos</p>	<p>1-3 4-6</p> <p>7-9 10-12</p> <p>13-15 16-20</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo</p> <p>(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: La población estará conformada por 1000 usuarios del Metropolitano.</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra probabilística estratificada</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estará conformada por 278 usuarios del Metropolitano.</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Variable 1: Inclusión social Variable 2: Satisfacción de los usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Oral, guía de encuesta Autor: César Augusto Chávez Villavicencio Año: 2021 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Usuarios del Metropolitano Forma de Administración: Directa</p>	<p>Estadística a utilizar</p> <p>DESCRIPTIVA: Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statal Package for the Social Sciences – SPSS-25 de acuerdo a la correlación bivariada</p> <p>INFERENCIAL: Se realizará para probar hipótesis y la estimación de parámetros a través de la escala correlación de Rho de Spearman.</p>				

Anexo 4

Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSIÓN SOCIAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Políticas públicas								
1	¿Considera Ud., que los conductores y población en general respetan los derechos de las personas con discapacidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que dentro de la ciudad se respeta el parqueo especial para personas con discapacidad de los estacionamientos públicos y privados?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que los pasajeros respetan los asientos reservados para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de ellos?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que todos los vehículos de transporte urbano cuentan con carteles de asiento reservado?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que las entidades públicas y privadas cuentan con estacionamientos ubicados en el primer nivel, reservados para personas con alguna discapacidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., que se le deben imponer sanciones a aquellos transportistas que no recogen y trasladan a una persona con discapacidad que solicita el servicio?	X		X		X		
7	¿Considera Ud., que los acompañantes de una persona con discapacidad también tienen reducción de la tarifa en el transporte público?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que para obtener la gratuidad de los servicios en el transporte público debes estar registrado en el CONADIS?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Participación social								
9	¿Considera Ud., que las actividades sociales para personas con discapacidad son fundamentales para promover su integración social?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que la realización de actividades sociales influye positivamente en el estado de ánimo de las personas con discapacidad?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que las personas con discapacidad deben practicar actividades físico-recreativas y ejercicio por ser buenos para su salud?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que en la ciudad existen espacios adecuados donde las personas con discapacidad pueden reunirse para compartir actividades grupales?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., que la Municipalidad realiza actividades lúdico-recreativas inclusivas para sensibilizar a la ciudadanía sobre la discapacidad?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que la municipalidad realiza actividades recreativas, deportivas y culturales incluyendo a las personas con discapacidad y sus familiares motivándolos y potenciando sus habilidades y destrezas?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con un diseño universal que incluye ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con mobiliario urbano accesible que garantiza un uso seguro, autónomo y cómodo de las personas con discapacidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Accesibilidad								
17	¿Considera Ud., que las veredas se encuentran libres y sin impedimentos para fácil la circulación de personas con discapacidad?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que se cuenta con una vía especial para las personas con discapacidad que se trasladan en silla de ruedas?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que el buen estado de las pistas permite que el transporte sea más cómodo y confortable?	X		X		X		

20	¿Considera Ud., el área usuaria efectúa las verificaciones del servicio contratado según especificaciones técnicas o los términos de referencia solicitados?	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. MARCO ANTONIO SOTO MARTÍNEZ**

DNI: 16682355

Especialidad del validador: **Maestro en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información**

Lima, 28 de junio del 2021

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Marco Antonio Soto-Martínez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Expectativa del servicio							
1	¿Considera Ud., que los paraderos y los buses cuentan con una infraestructura moderna y accesible?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que el servicio de transporte público que brindan, se adaptan a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que se encuentra satisfecho(a) con los servicios de transporte público que se brindan?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que el servicio de transporte público brindado, cumple con las expectativas?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que cuentan con el personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público brindado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Tiempo							
7	¿Considera Ud., que existe información adecuada sobre el tiempo en que se realizará el servicio de transporte?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que el tiempo de viaje hacia los destinos de su ruta es el adecuado?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que se encuentran preparados para responder antes alguna contingencia?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que es adecuado el tiempo de espera entre buses de la misma ruta?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que el tiempo empleado cubriendo una ruta específica puede ser mejorado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aspectos tangibles							
13	¿Considera Ud., que los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que en los buses de transporte público se respeta el asiento preferencial, y/o espacio reservado para las personas con discapacidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que en los buses de transporte público se respeta el Pase Libre para las personas con discapacidad severa?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que los buses de transporte público utilizados son unidades accesibles?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., que los servicios que se brindan en el transporte público, satisfacen las necesidades requeridas?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que la comunicación del personal que labora en el transporte público que me brinda el servicio, es eficiente?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que la disposición del personal para el apoyo en el traslado al transporte público es el adecuado?	X		X		X		
20	¿Considera Ud., que el servicio que se brinda en el servicio de transporte público, es un servicio de calidad?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. MARCO ANTONIO SOTO MARTÍNEZ

DNI: 16682355

Especialidad del validador: Maestro en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información

Lima, 28 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Marco Antonio Soto-Martínez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSIÓN SOCIAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Políticas públicas							
1	¿Considera Ud., que los conductores y población en general respetan los derechos de las personas con discapacidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que dentro de la ciudad se respeta el parqueo especial para personas con discapacidad de los estacionamientos públicos y privados?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que los pasajeros respetan los asientos reservados para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de ellos?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que todos los vehículos de transporte urbano cuentan con carteles de asiento reservado?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que las entidades públicas y privadas cuentan con estacionamientos ubicados en el primer nivel, reservados para personas con alguna discapacidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., que se le deben imponer sanciones a aquellos transportistas que no recogen y trasladan a una persona con discapacidad que solicita el servicio?	X		X		X		
7	¿Considera Ud., que los acompañantes de una persona con discapacidad también tienen reducción de la tarifa en el transporte público?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que para obtener la gratuidad de los servicios en el transporte público debes estar registrado en el CONADIS?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Participación social	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera Ud., que las actividades sociales para personas con discapacidad son fundamentales para promover su integración social?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que la realización de actividades sociales influye positivamente en el estado de ánimo de las personas con discapacidad?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que las personas con discapacidad deben practicar actividades físico-recreativas y ejercicio por ser buenos para su salud?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que en la ciudad existen espacios adecuados donde las personas con discapacidad pueden reunirse para compartir actividades grupales?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., que la Municipalidad realiza actividades lúdico-recreativas inclusivas para sensibilizar a la ciudadanía sobre la discapacidad?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que la municipalidad realiza actividades recreativas, deportivas y culturales incluyendo a las personas con discapacidad y sus familiares motivándolos y potenciando sus habilidades y destrezas?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con un diseño universal que incluye ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con mobiliario urbano accesible que garantiza un uso seguro, autónomo y cómodo de las personas con discapacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Considera Ud., que las veredas se encuentran libres y sin impedimentos para fácil la circulación de personas con discapacidad?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que se cuenta con una vía especial para las personas con discapacidad que se trasladan en silla de ruedas?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que el buen estado de las pistas permite que el transporte sea más cómodo y confortable?	X		X		X		

20	¿Considera Ud., el área usuaria efectúa las verificaciones del servicio contratado según especificaciones técnicas o los términos de referencia solicitados?	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. SUSY DEL PILAR AGUILAR CASTILLO

DNI: 18225037

Especialidad del validador: Doctora en psicología

Lima, 28 de junio del 2021

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

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



Firma de experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Expectativa del servicio								
1	¿Considera Ud., que los paraderos y los buses cuentan con una infraestructura moderna y accesible?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que el servicio de transporte público que brindan, se adaptan a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que se encuentra satisfecho(a) con los servicios de transporte público que se brindan?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que el servicio de transporte público brindado, cumple con las expectativas?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que cuentan con el personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público brindado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tiempo								
7	¿Considera Ud., que existe información adecuada sobre el tiempo en que se realizará el servicio de transporte?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que el tiempo de viaje hacia los destinos de su ruta es el adecuado?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que se encuentran preparados para responder antes alguna contingencia?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que es adecuado el tiempo de espera entre buses de la misma ruta?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que el tiempo empleado cubriendo una ruta específica puede ser mejorado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Aspectos tangibles								
13	¿Considera Ud., que los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que en los buses de transporte público se respeta el asiento preferencial, y/o espacio reservado para las personas con discapacidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que en los buses de transporte público se respeta el Pase Libre para las personas con discapacidad severa?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que los buses de transporte público utilizados son unidades accesibles?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., que los servicios que se brindan en el transporte público, satisfacen las necesidades requeridas?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que la comunicación del personal que labora en el transporte público que me brinda el servicio, es eficiente?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que la disposición del personal para el apoyo en el traslado al transporte público es el adecuado?	X		X		X		
20	¿Considera Ud., que el servicio que se brinda en el servicio de transporte público, es un servicio de calidad?	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dra. SUSY DEL PILAR AGUILAR CASTILLO**

DNI: 18225037

Especialidad del validador: **Doctora en psicología**

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima, 28 de junio del 2021

Firma de experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INCLUSIÓN SOCIAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Políticas públicas							
1	¿Considera Ud., que los conductores y población en general respetan los derechos de las personas con discapacidad?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que dentro de la ciudad se respeta el parqueo especial para personas con discapacidad de los estacionamientos públicos y privados?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que los pasajeros respetan los asientos reservados para que las personas con discapacidad puedan hacer uso de ellos?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que todos los vehículos de transporte urbano cuentan con carteles de asiento reservado?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que las entidades públicas y privadas cuentan con estacionamientos ubicados en el primer nivel, reservados para personas con alguna discapacidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., que se le deben imponer sanciones a aquellos transportistas que no recogen y trasladan a una persona con discapacidad que solicita el servicio?	X		X		X		
7	¿Considera Ud., que los acompañantes de una persona con discapacidad también tienen reducción de la tarifa en el transporte público?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que para obtener la gratuidad de los servicios en el transporte público debes estar registrado en el CONADIS?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Participación social	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera Ud., que las actividades sociales para personas con discapacidad son fundamentales para promover su integración social?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que la realización de actividades sociales influye positivamente en el estado de ánimo de las personas con discapacidad?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que las personas con discapacidad deben practicar actividades físico-recreativas y ejercicio por ser buenos para su salud?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que en la ciudad existen espacios adecuados donde las personas con discapacidad pueden reunirse para compartir actividades grupales?	X		X		X		
13	¿Considera Ud., que la Municipalidad realiza actividades lúdico- recreativas inclusivas para sensibilizar a la ciudadanía sobre la discapacidad?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que la municipalidad realiza actividades recreativas, deportivas y culturales incluyendo a las personas con discapacidad y sus familiares motivándolos y potenciando sus habilidades y destrezas?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con un diseño universal que incluye ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que la ciudad cuenta con mobiliario urbano accesible que garantiza un uso seguro, autónomo y cómodo de las personas con discapacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Accesibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Considera Ud., que las veredas se encuentran libres y sin impedimentos para fácil la circulación de personas con discapacidad?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que se cuenta con una vía especial para las personas con discapacidad que se trasladan en silla de ruedas?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que el buen estado de las pistas permite que el transporte sea más cómodo y confortable?	X		X		X		

20	¿Considera Ud., el área usuaria efectúa las verificaciones del servicio contratado según especificaciones técnicas o los términos de referencia solicitados?	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Octavio Flores Gonzales DNI: 09978776

Especialidad del validador: Maestro en administración con mención en gestión empresarial

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

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

28 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Expectativa del servicio								
1	¿Considera Ud., que los paraderos y los buses cuentan con una infraestructura moderna y accesible?	X		X		X		
2	¿Considera Ud., que el servicio de transporte público que brindan, se adaptan a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		
3	¿Considera Ud., que se encuentra satisfecho(a) con los servicios de transporte público que se brindan?	X		X		X		
4	¿Considera Ud., que el servicio de transporte público brindado, cumple con las expectativas?	X		X		X		
5	¿Considera Ud., que cuentan con el personal capacitado y con conocimientos sobre accesibilidad a las personas con discapacidad?	X		X		X		
6	¿Considera Ud., que hay otras expectativas adicionales al servicio de transporte público brindado?	X		X		X		
DIMENSION 2: Tiempo								
7	¿Considera Ud., que existe información adecuada sobre el tiempo en que se realizará el servicio de transporte?	X		X		X		
8	¿Considera Ud., que se cumplen con los horarios establecidos en las rutas de transporte público?	X		X		X		
9	¿Considera Ud., que el tiempo de viaje hacia los destinos de su ruta es el adecuado?	X		X		X		
10	¿Considera Ud., que se encuentran preparados para responder antes alguna contingencia?	X		X		X		
11	¿Considera Ud., que es adecuado el tiempo de espera entre buses de la misma ruta?	X		X		X		
12	¿Considera Ud., que el tiempo empleado cubriendo una ruta específica puede ser mejorado?	X		X		X		
DIMENSION 3: Aspectos tangibles								
13	¿Considera Ud., que los paraderos de transporte público cuentan con una infraestructura accesible y están correctamente señalizados?	X		X		X		
14	¿Considera Ud., que en los buses de transporte público se respeta el asiento preferencial, y/o espacio reservado para las personas con discapacidad?	X		X		X		
15	¿Considera Ud., que en los buses de transporte público se respeta el Pase Libre para las personas con discapacidad severa?	X		X		X		
16	¿Considera Ud., que los buses de transporte público utilizados son unidades accesibles?	X		X		X		
17	¿Considera Ud., que los servicios que se brindan en el transporte público, satisfacen las necesidades requeridas?	X		X		X		
18	¿Considera Ud., que la comunicación del personal que labora en el transporte público que me brinda el servicio, es eficiente?	X		X		X		
19	¿Considera Ud., que la disposición del personal para el apoyo en el traslado al transporte público es el adecuado?	X		X		X		
20	¿Considera Ud., que el servicio que se brinda en el servicio de transporte público, es un servicio de calidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. José Octavio Flores Gonzales **DNI: 09978776**

Especialidad del validador: Maestro en administración con mención en gestión empresarial

28 de junio del 2021

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

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.