



## Dirección estratégica para el ordenamiento sostenible del transporte público en la provincia de Tayacaja

Strategic direction for the sustainable management of public transport in the province of Tayacaja

Direcionamento estratégico para a gestão sustentável do transporte público na província de Tayacaja

### ARTÍCULO GENERAL

Papa Pio Ascona Garcia

[plcpluss@gmail.com](mailto:plcpluss@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-5795-6079>

Universidad Nacional de Huancavelica

Recibido 06 de Diciembre 2021 | Arbitrado y aceptado 06 de Diciembre 2021 | Publicado el 06 de Enero 2022

#### RESUMEN

La observación empírica es el deficiente ordenamiento del transporte público, considerada como el problema de la investigación; con el objetivo de demostrar la influencia de la dirección estratégica en el ordenamiento sostenible del transporte público, como hipótesis se consignó que la dirección estratégica influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público. La metodología utilizada de paradigma ontológico, el método científico deductivo, diseño experimental, tipo aplicado, nivel aplicativo, categoría de campo, enfoque cuantitativo y clase social, con población 7308 personas entre actores; contribuyentes y transportistas, muestreo probabilístico aleatorio, técnicas de recolección de datos la encuesta, instrumento cuestionario y la ficha, validada por expertos, con la confiabilidad de correlación igual a 0,94.

El resultado obtenido del procesamiento y análisis de datos mediante la estadística descriptiva y diagrama de Pareto; alternativas de solución teórica y su implementación, contraste de hipótesis con significancia de 5%, estadística de prueba puntuación (Z) resultó igual a 1,29, normalidad de p-Valor fue menor que alfa, regla de decisión dos colas según la parábola de Gauss Z igual a  $\pm 1,96$  de la segunda observación, la media poblacional tiene un rango  $68,02 \leq \mu < 73,76$ , tendencia a la derecha de la curva normal; es decir, se aceptó la hipótesis nula.

Se concluye que la dirección estratégica como arte y ciencia influye significativa, en el ordenamiento sostenible del transporte público la provincia de Tayacaja, elevándose la media poblacional inicial del 25% a más de 50%, aproximación de la curva a una simetría; es decir, lo experimentado es una ciencia que aporta a la sociedad.

**Palabra clave:** teoría del pendiente desorden y felicidad

#### ABSTRACT

The empirical observation is the deficient arrangement of public transport, considered as the problem of the investigation; with the objective of demonstrating the influence of the strategic direction in the sustainable management of public transport, as a hypothesis it was stated that the strategic direction significantly influences the sustainable management of public transport.

The ontological paradigm methodology used, the deductive scientific method, experimental design, applied type, applicative level, field category, quantitative approach and social class, with a population of 7308 people among actors; taxpayers and carriers, random probability sampling, data collection techniques for the survey, questionnaire instrument and the form, validated by experts, with correlation reliability equal to 0.94.

The result obtained from data processing and analysis using descriptive statistics and Pareto diagram; Theoretical solution alternatives and their implementation, hypothesis testing with significance of 5%, test score (Z) was equal to 1.29, normality of p-Value was less than alpha, two-tailed decision rule according to the parabola of Gauss Z equal to  $\pm 1.96$  of the second observation, the mean population has a range  $68.02 \leq \mu < 73.76$ , trend to the right of the normal curve; that is, the null hypothesis was accepted.

It is concluded that strategic direction as art and science has a significant influence on the sustainable management of public transport in the province of Tayacaja, raising the initial population average from 25% to more than 50%, approximation of the curve to a symmetry; that is, what is experienced is a science that contributes to society.

**Keyword:** earring theory disorder and happiness.

#### RESUMO

A observação empírica é o arranjo deficiente do transporte público, considerado como o problema da investigação; com o objetivo de demonstrar a influência do direcionamento estratégico na gestão sustentável do transporte público, como hipótese foi afirmado que o direcionamento estratégico influencia significativamente a gestão sustentável do transporte público.

A metodologia do paradigma ontológico utilizada, o método científico dedutivo, desenho experimental, tipo aplicado, nível de aplicativo, categoria de campo, abordagem quantitativa e classe social, com uma população de 7.308 pessoas entre os atores; contribuintes e transportadores, amostragem probabilística aleatória, técnicas de coleta de dados da pesquisa, instrumento do questionário e formulário, validado por especialistas, com confiabilidade de correlação igual a 0,94.

O resultado obtido do processamento e análise dos dados usando estatística descritiva e diagrama de Pareto; Alternativas de solução teórica e sua implementação, teste de hipóteses com significância de 5%, pontuação do teste (Z) igual a 1,29, normalidade do valor p menor que alfa, regra de decisão bicaudal de acordo com a parábola de Gauss Z igual a  $\pm 1,96$  da segunda observação, a população média tem um intervalo de  $68,02 \leq \mu < 73,76$ , tendência à direita da curva normal; ou seja, a hipótese nula foi aceita.

Conclui-se que o direcionamento estratégico como arte e ciência tem influência significativa na gestão sustentável do transporte público na província de Tayacaja, elevando a média populacional inicial de 25% para mais de 50%, aproximação da curva a uma simetria; ou seja, o que se vivencia é uma ciência que contribui para a sociedade.

**Palavra-chave:** desordem da teoria do brinco e felicidade.

## Introducción

Afirmo **que** en la provincia de Tayacaja, el servicio de transporte público de pasajeros y mercancías tiene la particularidad de ser muy desordenada, pésima en infraestructura, la tecnología es deplorable; las competencias administrativas y técnicas son insuficientes, el cumplimiento de la norma del transporte es defectuoso por falta de control serio, la cultura de traslado de los pasajeros es deficiente, la contaminación del medio ambiente es en escala ascendente, los incesante accidentes de tránsito con pérdida de vidas y materiales son permanentes. El principal interés de esta investigación, se concentra en evidenciar, demostrar y predecir progresivamente el problema con las experiencias y procesos del quehacer científico en el área de ciencias sociales; además en aportar con estrategias viables al ordenamiento de transporte público y disminuir los accidentes de tránsito.

El transcendental problema de esta investigación es el caos del transporte público, porque son “sistemas que operan en ruta fijas y horario predeterminado utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecido” (Molinero & Sánchez, 2005, p. 8). Este problema es considerado muy común en el Perú. Para Valls (2011) un servicio público es “de acción de coordinación o conjunto de actividades jurídico administrativas y técnicas, que organiza el Estado o las corporaciones” (p. 441). Por lo tanto “el caos ocurre por los sistemas débiles no lineales, las burocracias tradicionales, el formalismo, las reglas imprecisas, la insatisfacción, la corrupción y leyes rígidas” (Cornejo, 2004, p. 9). **Porque** existe una desorganización de los actores, los ciudadanos sienten la desmoralización, advierten la incertidumbre muy a menudo, los contribuyentes y usuarios perciben intranquilidad, encuentran incongruencia en las acciones; también los actores directos califican esta situación como problema complejo “está en todas las áreas de las ciencias, cualquier variación, no importa su dimensión, el tipo, y la temporalidad en las condiciones originales de esos sistemas puede llegar a inducir alteraciones impredecibles” (Cárdenas & Rivera, 2004, p. 139).

La posibilidad de la solución es la formulación, implementación y evaluación de la administración estratégica por ser “el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones para que las organizaciones logren sus objetivos, con el propósito es explotar y crear oportunidades nuevas y diferentes para el futuro” (Fred & Forest, 2017, p. 5). La acción para todo tipo de organización es el análisis de la situación actual como la existencia del caso, el análisis interno y externo denominado (FODA) de la estructura,

la recomendación de valores desde lo biológico hasta lo epistemológico y culturas fundamentales individuales y organizacionales, la estabilización de la visión, misión y objetivos de la entidad en general y específica, la difusión de políticas sustanciales de la ecología ambiental con el ISO respectivo, difusión y uso de la herramienta LIENZO para servicios de transporte público, la ejecución del plan estratégico de innovación a corto, mediano y largo plazo, fortalecimiento del desarrollo humano con capacitaciones desde escolares, actores, transportistas y usuarios, la praxis de principios de calidad en el servicio público, la colaboración en la toma de decisiones y liderazgo, la marcha de sostenibilidad relacionado con el pensamiento cognitivo en el futuro, **porque** la sostenibilidad “es un paradigma general que abarca los problemas y temas ambientales, sociales, económicos y políticos que enfrentan las comunidades en todo el mundo” (UNESCO, 2012, pp. 19,48).

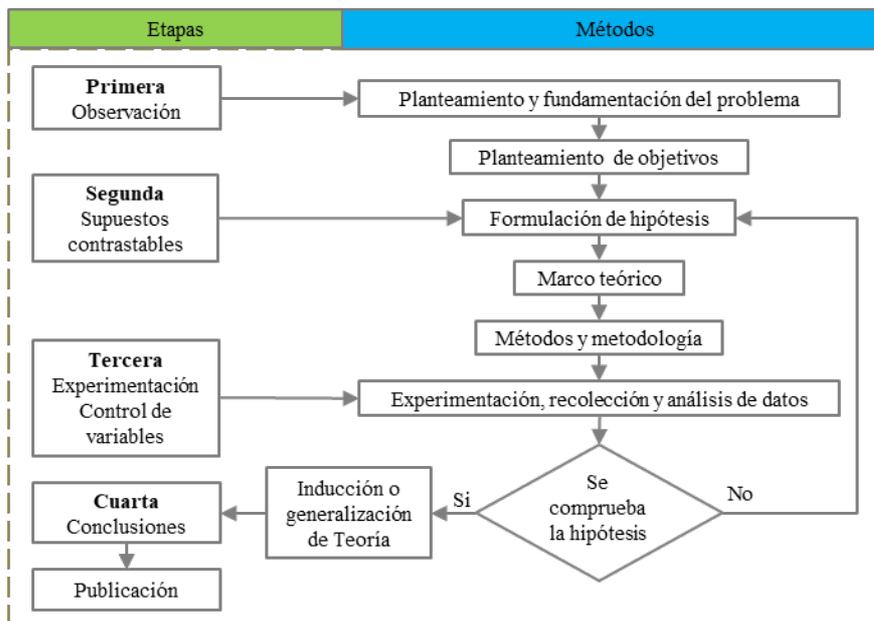
Apoyado en las teorías de dirección, la estrategia, la decisión, el liderazgo, el desarrollo humano, de valor, las cinco Ps, y la acción comunicativa que corresponde a la variable independiente, asimismo las teorías de equilibrio organizacional, de servicios públicos, de transporte público urbano, de establecimiento de metas, la planeación, las tecnologías, de ecología humana, de Caos, de calidad, los ISOs, la complejidad, el desarrollo sostenible, la infraestructura de transporte público y la administración del futuro que sustentan la variable independiente y el amanecer de nuevos conocimientos sociales, culturales y ambientales y la oportunidades económicas, en favor de organización y la sociedad, con el ensayo de la Visión desde la perspectiva institucional y sectorial, la Misión organizacional como resultado del análisis interno y externo FODA, los lineamientos y objetivos estratégicos desde la elaboración de los instrumentos de gestión y su implementación sean mediadas a través de indicadores. De allí la dirección tiene dos formas de hacer las cosas; ordenando (aplicando el uso de la autoridad) y liderando (ser el todo, y la práctica de la motivación), y orienta los esfuerzos hacia un propósito común a largo plazo, en función adicional de la coordinación, decisión, información, liderazgo y motivación, con el fin de conducir al elemento humano y liderando al logro de los fines sociales, para ello se debe “crear una estructura organizacional adecuada, instituir políticas, procesos y sistemas que apoyen la estrategia, motivar y recompensar a las personas e inculcar la disciplina para que se realicen las cosas” (Thompson, Peteraf, Gamble, & Strickland, 2012, p. 323). Porque REAS (2014) refiere “la sostenibilidad de la vida está enfocado en lo ecológica, económica y social donde el Estado es el actor corresponsable e imprescindible para garantizar los derechos

fundamentales de una vida digna, más justa, equitativa y saludable” (pp. 10-12). De igual manera coincido con Canut de Bon (2007) que “la comunidad está más informada y más organizada, exigir una mayor cuota de participación en las decisiones gubernamentales en la ejecución de proyectos industriales privadas o estatales que pueden afectar directa o indirectamente los intereses sociales” (p. 132).

Porque el servicio público “es la actividad de la que es titular el Estado y que, en forma directa o indirecta satisface necesidades individuales similares que adquiere carácter general colectivo, de una manera regular, continúa y uniforme” (Fernández, 2010, págs. 109,120). En tanto la presta del servicio de transporte público terrestre de personas o mercancías o mixta, se realiza a cambio de una retribución económica; es también la libertad de traslado de un punto a otro, a causa de la salud, la educación, el trabajo, la seguridad, el negocio en forma dinámica e integradora. Mientras que Guillamón & Hoyos (2006) refieren que “la movilidad sostenible es un sistema de transporte que no perjudica a sus habitantes tampoco al ecosistema, más bien satisface la necesidad de desplazamiento de sus vecindarios” (p. 12). Por lo tanto en el capítulo **I** se desarrolla la descripción del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y delimitaciones de la investigación. Mientras en el capítulo **II** se desarrolla los antecedentes o marco referencial, bases teóricas y conceptuales, definición de términos básicos, hipótesis de investigación, operacionalización de las variables. Asimismo en el capítulo **III** de la investigación se desarrolla el tipo y nivel, métodos, diseño, población y muestra, técnica de muestreo, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, técnica de procesamiento de datos. En el capítulo **IV** se describe los resultados, análisis, discusiones y aportes, guiados por el siguiente flujo-grama.

**Figura 1**

*Flujo-Grama de la Investigación Actual*



*Nota.* Etapas y métodos a seguir en la presente investigación. Elaboración propia del investigador

**Metodo**

Es de método científico Bunge (1987) porque “es un procedimiento para tratar un conjunto de problemas, o un rasgo característico de la ciencia tanto de la pura como de la aplicada, es decir cada clase de problemas requiere un conjunto de métodos o técnicas, reglas especiales” Ratifica Tamayo (2003) que el método científico como “un conjunto de procedimientos por los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo”. Mientras universalmente es deductivo porque parte de lo particular a lo general, es decir, está asociado frecuentemente con la investigación cuantitativa lo menciona (Behar Rivero, 2008). Sin embargo Baena (2017) deduce que las características del método deductivo de Descartes se basan en el método experimental. Asimismo Del Cid, Méndez & Sandoval (2011) que al partir de lo general a lo particular se dice que se practica la deducción; cuando se formula principios o teorías generales (sobre el desorden, lineal y la pendiente). Cerda (1993) refiere que el diseño de investigación es un auténtico modelo de verificación que consiente en contrastar los hechos con la teoría. Entonces según el diseño es experimental porque se ha manipulado deliberadamente la variable independiente (dirección estratégica) como

causa para determinar los efectos de la variable dependiente (ordenamiento sostenible del transporte público), con un esquema lógico para alcanzar los objetivos Pino (2013), en ese sentido también sostenida por Hernandez, Fernandez & Baptitas (2014). Es también buscar las relaciones de las causas de problema como menciona Rodríguez (2011).

**Tabla 1**

*Diseño experimental.*

Grupo experimental (asignado al azar)	Pre prueba	Tratamiento	Post prueba
GE1	O1	X1	O2
GE2	O3	X2	O4
GC	O5	---	O6

Nota: Elaboración propia del investigador, donde  $G_{E1}$  es el grupo experimental al azar de conductores y trabajadores de vehículos menores y mayores;  $G_{E2}$  es el grupo experimental al azar de autoridades, funcionarios, trabajadores y servidores públicos;  $G_C$  es el grupo de control al azar de Contribuyentes o usuarios;  $X_1$  es el Tratamiento (Capacitación en seguridad vial, formalización y calidad de servicio),  $X_2$  es el Tratamiento (Plan de innovación del transporte público)

El tipo de investigación es aplicada porque resuelve los problemas prácticos inmediatos en orden de transformar los contextos actuales así menciona Calderón & Piñeiro (2003) y busca el conocer para hacer, actuar, construir, modificar fenómenos. Es de nivel aplicativo porque plantea resolver el problema natural apoyado en la innovación Supo (2012) y ratificado por Espinoza (2015), así mismo es predictiva porque prever situaciones futuras a partir de estudios absolutos con el estudio de probabilidades para identificar y analizar alternativas futuras, así refiere Hurtado de Barrera (2012). sobre la categoría son exhaustivas, mutuamente excluyentes e independientes y discutibles Cazau (2006) precisa que cada categoría de la variable independiente suele denominársela tratamiento experimental, en las variables cuantitativas, los porcentajes deben ser empleados como indicadores de calidad, asimismo el indicador de la prestación del servicio son: la capacidad de respuesta (tiempo), seguridad, fiabilidad, empatía (confort, económico), elementos tangibles (infraestructuras), ecología ambiental, así refiere Vargas & Aldana (2007) y merece la siguiente categorización uno como muy deficiente, dos como deficiente, tres como regular, cuatro como bueno, cinco como excelente, mientras el valor de tiempo de medición es en años. apoyado en el método de Juran que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, más conocido como la trilogía de la calidad, referido por Gryna, Chua, DeFeo & Pantoja (2007) para medir la satisfacción del cliente

y la calidad es posible usando un patrón genérico de atributos como dimensiones: tangibles, confiabilidad, grado de respuesta, aseguramiento y empatía; el número esperado del servicio es producto de la probabilidad y el número de defectos” (p. 305).

Sobre el enfoque es cuantitativo porque (Briones, 2002) menciona que el enfoque cuantitativo buscará la medición de los fenómenos sociales, mediante las variables, y utilizando las técnicas estadísticas. O sea que “recoge información empírica de objetos o características del fenómeno que pueden ser contar, pesar o medir, y arroja números como resultado” (Behar Rivero, 2008, pág. 28), relacionado con el positivismo y el estadístico. Al igual que Montoya Zuluaga, y otros (2018) indican que el enfoque cuantitativo es la selección de contexto, estrategias y técnicas y que garanticen la generalización de los resultados. La población es heterogénea de 7308 personas entre actores, contribuyentes y transportistas, es decir, la población es la totalidad de elementos o individuos que tiene ciertas características similares y sobre las cuales se hace la inferencia Bernal (2010). En una investigación cuantitativa se intenta generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población) Hernandez, Fernandez & Baptitas (2014), y las unidades de análisis es considerado como la población o universo del objeto de estudio Cea D'Ancona (1996), el tipo de **muestreo** es **aleatorio simple** porque todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser seleccionada. Y la **muestra probabilística estratificada** porque la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento, asimismo en la investigación científica la estimación de tamaño de muestra es calcular con criterios que nos brinda la estadística y es necesario determinar la margen de error muestral relativo, a un determinado nivel de confianza Salinas & Castro (2009) se utiliza la siguiente fórmula.

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

En tanto la muestra es 365 seleccionados al azar.

**Tabla 2**

*Técnica es muestreo de la investigación probabilístico.*

Estrato	Identificación	Nº sujetos en el estrato	Proporción (P) = n/N	Muestra del estrato
1	Contribuyentes o usuarios	5255	71.9%	262
2	Conductores y trabajadores de vehículos menores y mayores	911	12.5%	46
3	Autoridades, funcionarios, trabajadores y servidores públicos	1142	15.6%	57
		Correcto	100.0%	365

Nota: Elaboración propia del investigador, donde  $n$  en el tamaño de muestra igual a 365  $N$  es la población igual a 7308 y  $P$  la proporción que es igual a la división de muestra entre población equivalente a 0,0522.

Según Canales (2006) la validez es una relación cognitiva de acceso creciente del investigador y el sujeto, es decir, a mayor intermediación del sujeto con el investigado, mayor validez del conocimiento, o sea que, tiene validez interna porque consiste en garantizar que los efectos o resultados son fruto de la variable independiente y el tratamiento, tiene validez externa porque se refiere a la posibilidad de generalizar los resultados a otros casos. Campbell & Stanley (1995) mencionan ocho aspectos para la validez interna y sus efectos y tres aspectos a considera para la validez externa, también tiene la validez del contenido cuestionario porque las 22 preguntas cuentan con cinco alternativas y valoradas, poseyendo una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, así refiere (Arias, 2012), de igual forma tiene la validez de constructo porque liga conceptos prácticas de prueba psicométricos con conceptos teóricos. En tanto fue un requisito indispensable requerir la evaluación y opinión de varios expertos multidisciplinario, los jueces evaluaron de manera independiente: La claridad, la objetividad, la actualidad, organizacional, la suficiencia, la intencionalidad, la consistencia, la coherencia, la metodología y la confiabilidad, cada uno de ellos tiene un peso en porcentajes de cero a 100%. El resultado de esta calificación o grado de validez promedia 83,41% que significa excelente o válida según la tabla de Marroquín (2012)

Considerando que los sinónimos de confiabilidad son estabilidad, fiabilidad, consistencia, predictibilidad, reproductibilidad, y falta de distorsión, entonces es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Para (Corbatta, 2007) la fiabilidad es también la estabilidad en el momento de la observación, pero para Kerlinger & Lee (1999) mencionan que la confiabilidad es la proporción de la varianza verdadera respecto a la varianza obtenida de los datos producidos por un instrumento de medición, donde el índice uno indica una confiabilidad perfecta, asimismo Monje (2011) destaca que la confiabilidad se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer. Mientras para Berna (2010) el análisis sirve para medir la fuerza o el grado de correlación entre las variables y objeto de estudio se aplica la siguiente formula estadística del Coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ )

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dónde: la muestra (n) es igual 365 sujetos, x o O<sub>1</sub> es igual a la observación antes (pre prueba) equivalente a 16687 sumatoria de puntuaciones valoradas, O<sub>2</sub> o y es igual a la observación después (post prueba) equivalente a 23745 sumatoria valoradas, y al 5% de la significancia. Al operar esta expresión el coeficiente de correlación de Pearson es r<sub>xy</sub> = 0.94, denominada (Muy fuerte) es decir, cuanto más cerca de uno mayor es la correlación. Entre pre prueba y post prueba de opinión del Contribuyentes o usuarios; Conductores y trabajadores de vehículos menores y mayores; Autoridades, funcionarios, trabajadores y servidores públicos, verificado este valor con el uso del SPSS.

Las opiniones de los dos grupos experimentales y un grupo de control, antes del tratamiento y después del tratamiento se resumen en la siguiente tabla.

**Tabla 3**

*Resumen de datos estadística descriptiva de la investigación*

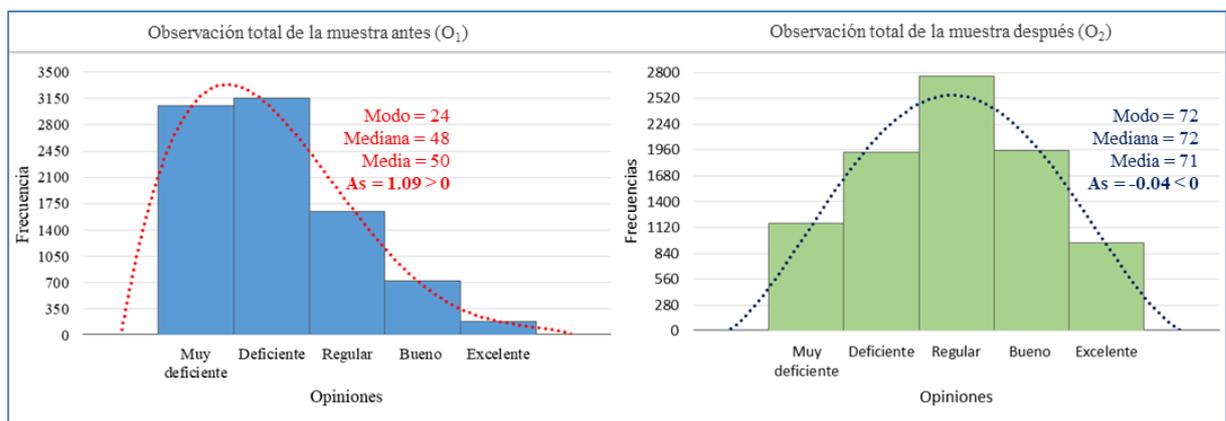
Sujetos	Prámetros	Observacion O1		Observacion O2		
		Estadístico	Error estándar	Estadístico	Error estándar	
Actores (autoridades, funcionarios, trabajadores, obreros y servidores)	Media = X		53.00	3.572	70.81	3.720
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	45.84		63.35	
		Límite superior	60.16		78.26	
	Media recortada al 5%		51.50		70.67	
	Mediana = Me		49.00		72.00	
	Varianza = s <sup>2</sup>		727.464		788.873	
	Desviación estándar = S		26.972		28.087	
	Asimetría = As		.571	.316	.089	.316
	Curtosis		-.816	.623	-.810	.623
Contribuyentes y/ usuarios	Media = X		48.26	1.403	70.72	1.740
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	45.50		67.29	
		Límite superior	51.03		74.14	
	Media recortada al 5%		46.62		70.58	
	Mediana = Me		48.00		72.00	
	Varianza = s <sup>2</sup>		515.712		793.644	
	Desviación estándar = S		22.709		28.172	
	Asimetría = As		.721	.150	-.030	.150
	Curtosis		-.172	.300	-.870	.300
Transportistas (empresarios, conductores de vehículos mayores – menores y trabajadores)	Media = X		53.02	3.276	71.96	3.991
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	46.42		63.92	
		Límite superior	59.62		79.99	
	Media recortada al 5%		51.72		71.91	
	Mediana = Me		48.00		72.00	
	Varianza = s <sup>2</sup>		493.533		732.531	
	Desviación estándar = S		22.216		27.065	
	Asimetría = As		.886	.350	.060	.350
	Curtosis		.036	.688	-.722	.688

Nota: Elaboración propia del investigador

A juicio de Santa & Soraya (2016) el análisis de varianza de un experimento es para lograr el conocimiento acerca del estudio y requiere la comparación de comportamientos en los distintos niveles o tratamientos. La primera observación obtenida de la muestra, la asimetría es positiva con alargamiento hacia la derecha, es decir que la Moda  $\leq$  Mediana  $\leq$  Media, y el valor calculado de asimetría ( $As = 1.09$ ) es decir es mayor que cero. Mientras en la segunda observación se tiene una asimetría negativa con oblicua mínima hacia la izquierda, es decir que la Media  $\leq$  Mediana  $\leq$  Moda, y el valor calculado de asimetría ( $As = -0.04$ ) es decir es menor que cero, lo que se respeta mencionado por De La Puente (2018), tal como se percibe que la gráfica de la derecha muestra una curva muy similar a una simetría según las condiciones de simetría y asimetría.

**Figura 2**

*Análisis de determinación de simetría de la investigación*



Fuente: Elaboración propia del investigador

Se observó que la tendencia central de los datos se localiza en el eje horizontal con mayores frecuencias, es decir el histograma indica la calidad de servicio prestado por los transportistas y administración por los actores se localiza entre deficiente y bueno. De igual forma la primera observación tiene un sesgo a la derecha, mientras la observación después representa un centrado con poca variabilidad, y es coherente mencionado por Gutiérrez & Vara (2009).

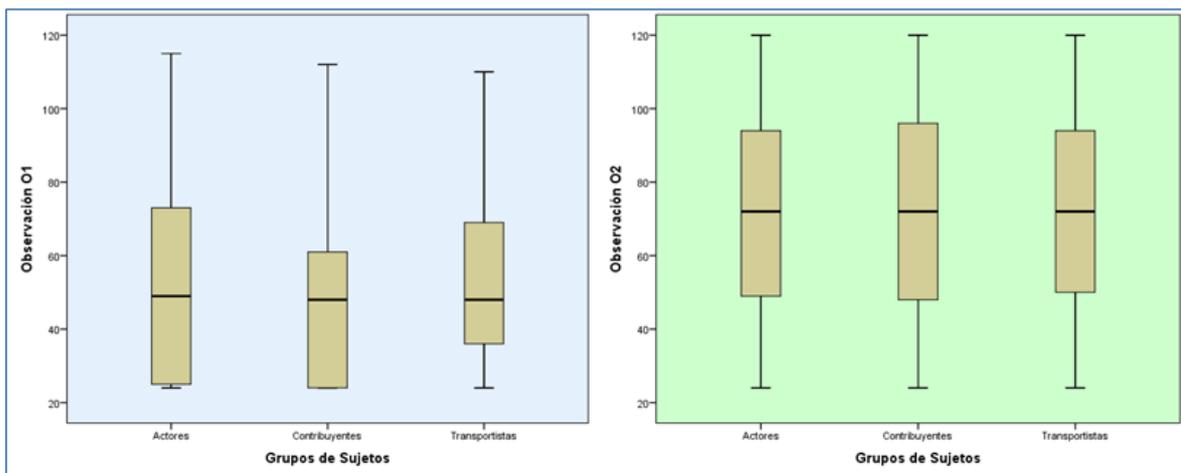
## Resultados

La línea de base considerada en la investigación se encontraba en poco o nada significativo: cuando los reportes muestren por los menos que haya incrementado la media en 25% de la sumatoria de opiniones equivalente como mínimo 24 igual a 1%.

Los datos provienen de muestras aleatoria paramétrica y analizado la normalidad de la curva de distribución resulta el p-Valor igual a (0,000 y 0,000) de mediciones antes y después respectivamente, realizando la comparación con el valor Alfa ( $\alpha$ ) igual a 0,05, es claro que las mediciones como antes y después es menor que  $\alpha$ , entonces la distribución no es normal, asimismo la prueba hipótesis con el estadístico de puntuación Z es igual 1,29 entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir, la dirección estratégica influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público, después de aplicar los tratamientos ( $X_1 + X_2$ ), corroborado con las modas de ambas mediciones ( $O_2 = 72$ ) y ( $O_1 = 24$ ). Asimismo en la siguiente grafica de cajas se observa la diferencia en las barras acumuladas de los grupos experimentales y control. Las barreas de caja de la  $O_1$  están muy a al inferior de recta principal, en tanto las barras de la  $O_2$ .están aproximadamente al centro de la plano cartesiano, es decir, los valores de medias en la segunda medición están ala medio que coinciden con las respuestas de opiniones (mayor igual a regular).

### Figura 3

Gráfica de caja de la distribución de datos de los tres grupos



Fuente: Elaboración propia del investigador

Sobre la hipótesis general de la investigación es que la dirección estratégica influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público, es decir  $H_0 \geq 69$ , después de aplicar los tratamientos ( $X_1 + X_2$ ), influye evidentemente, justificado con la sumatoria de las respuestas de cada sujeto, los análisis indica que el promedio final con respecto a la suma inicial, se ha incrementado en un 50% de 25%, es decir inicialmente los encuestados marcaron en su mayoría la alternativa 1 y 2 que pertenece a muy deficiente y deficiente respectivamente, mientras en la segunda medición respondieron

en su mayoría (moda = 72) la alternativa 3 que corresponde a regular. Por este cambio moderado se enfatiza que el transporte público de pasajeros, después de aplicar los tratamientos ha mejorado en un 25% en los últimos meses, con respecto a lo que era en los años anterior a 2017.

La importancia de calcular los límites bajo la curva de Gauss, radica en ubicar con exactitud los valores de la media poblacional  $\mu$ , es decir, las respuestas de cada persona encuestada, a continuación se realiza el cálculo con:

$$\bar{x} = 70.89$$

$$s = 27.95$$

$$n = 365$$

$$Z = \mp 1.96$$

$$\text{Límite inferior de } (\mu) = \bar{x} - Z * \frac{s}{\sqrt{n}} \rightarrow \text{emplazando valores} = 68.02$$

Límite superior de  $(\mu) = \bar{x} + Z * \frac{s}{\sqrt{n}} \rightarrow \text{emplazando valores} = 73.76$  Al realizar dicho procedimiento, para cada uno de los valores de la media poblacional se tiene la siguiente tabla.

**Tabla 4**

*Calculo de puntuaciones Z, valor de tabla y límites de  $O_a$ ,  $O_d$*

Observación antes $O_a$ ,			Observación después $O_d$		
$\sum \bar{x}_1$ de $\mu_1$	$Z_c$	$Z_n$	$\sum \bar{x}_2$ de $\mu_2$	$Z_c$	$Z_n$
45	3.8		65	4.0	
46	2.9	0.9984	66	3.3	0.9115
47	2.1	0.9842	67	2.7	0.9970
48	1.3	0.9115	68	2.0	0.9798
49	0.5	0.7088	69	1.3	0.9265
50	- 0.3	0.3669	70	0.6	0.7422
51	- 1.1	0.1251	71	- 0.1	0.4404
52	- 2.0	0.0202	72	- 0.8	0.1977
53	- 2.8	0.0022	73	- 1.4	0.0749
54	- 3.6		74	- 2.1	0.0158
			75	- 2.8	0.0022
			76	- 3.5	

Nota: Sumatoria de la media poblacional antes y después  $\sum \bar{x}_1, \bar{x}_2$  puntuación de distribución normal valor de la tabla ( $Z_n$ ), y la estadística de prueba de puntuación calculada ( $Z_c$ ), elaboración propia del investigador.

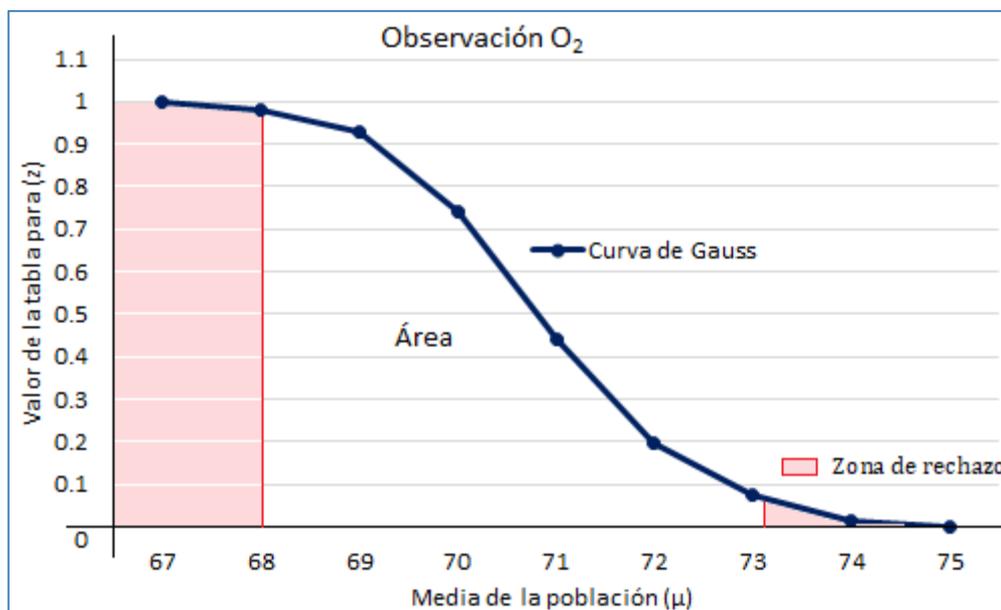
Por su parte Mendenhall, Beaver & Beaver (2010) señala que la distribución muestral de la media muestral  $\bar{x}$  es aproximadamente normal, entonces  $\mu_0$  se puede medir usando el estadístico estandarizado de prueba  $Z$  que proviene de la fórmula:

$$Z_c = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

De igual forma este autor menciona que para variables aleatorias continuas, área bajo la curva es igual a la probabilidad  $f(x) = P(a < x < b)$ , en tanto la siguiente figura muestra que los resultados de la encuesta pertenecen a números reales enteros, estos son valores que toman la media población  $68.02 \leq \mu < 73.76$ , justo está ubicado bajo la curva, denominado como área o zona de aceptación. Es decir, se acepta la hipótesis nula. Esta área simboliza la concentración de los sujetos que opinaron sobre el ordenamiento sostenible del servicio de transporte público, es decir, en la actualidad la prestación de este servicio es regular.

**Figura 4**

*Grafica de la curva de Gauss.*



Fuente: Elaboración propia del investigador

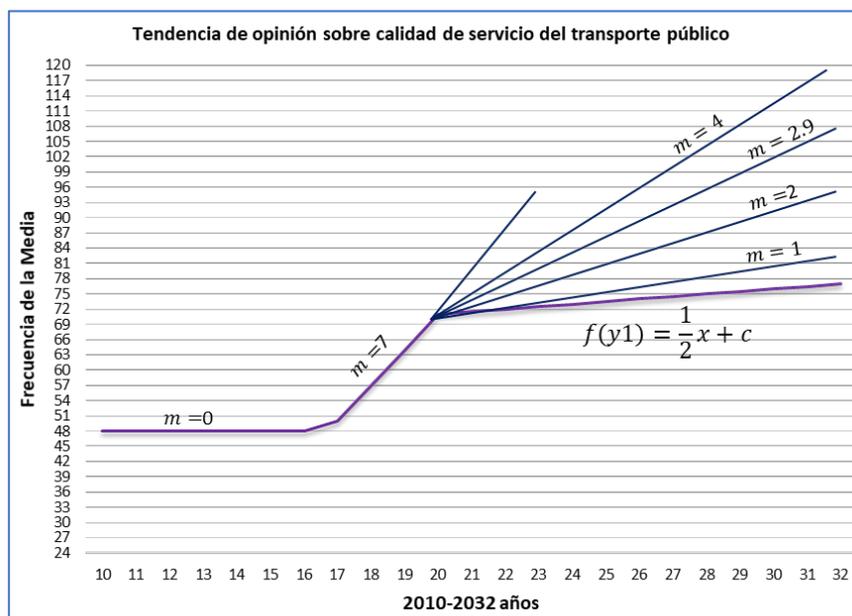
Desarrollado dos estímulos no es suficiente para que la calidad de servicio prestado por los transportistas y administrado por los actores se localiza entre deficiente y bueno requerido por los contribuyentes y usuarios, o sea que la satisfacción de grupo de sujetos, según su percepción sus necesidades o expectativas no han sido cumplidas como dice Gutiérrez & Vara (2009). El resultado como quiera representa una administración lineal

creciente pero con pendiente mayor a uno. Es decir, al realizar todas las actividades y alternativas planteadas de manera constante, efectivamente el transporte público mejora en su ordenamiento con procedimientos y normas claras, infraestructuras complementarias y adecuadas, con movilidad unipersonal en ciudades urbanas y la buena prestado del servicio por los transportistas.

A continuación se presenta la figura de predicción por lo que esta investigación es también de nivel predictiva, es decir, si este cambio considerable del ordenamiento del transporte público, según opinión de los contribuyentes, usuarios es sostenible en el tiempo o solo es momentáneo. En tal sentido la siguiente grafica se denota la sostenibilidad permanente en los próximos tres años consecutivo.

**Figura 5**

*Predicción de opiniones de los tres grupos.*



Fuente: Elaboración propia del investigador, donde  $f(y) =$  función de la recta lineal,  $m =$  pendiente de la recta

La administración pública de servicios es lineal porque tiene relación directa con la función de la recta con tendencia creciente o decreciente. Constatado un caos y por cierto complejo en cierta área de la organización esta, está relacionado con el sistema de la sociedad o usuarios, se toma las decisiones funcionales y estratégicamente sobre acciones de dirección estratégica ya se forzado, exigido o no, orientado al grupo de interés con programas específicos en forma estratificado y aleatorio. Al extremo de repetir los mismos estímulos o tratamientos a lo largo de mucho tiempo, esto puede terminar

convirtiéndose en una costumbre rutinaria. O sea cuando la pendiente  $m$  es igual a cero, la recta se mantiene en la posesión horizontal, este resultado es muy posible en la realidad significando que no se ejecutan ningún tratamiento o estímulo complementario de lo que se realizó con anterioridad, pero no tiene la sostenibilidad porque pequeños cambios en la sociedad pueden variar negativamente el sentido del objetivo, es decir, no es recomendable mantener. Pero cuando la pendiente  $m$  es igual a un medio, significa que esta orientación de la recta es creciente, sostenible y posible de obtener en la realidad, al ejecutar tratamiento o estímulo complementario a lo que ya se efectuó. Ahora bien cuando la pendiente  $m$  es igual a uno, significa que esta orientación de la recta es positiva, sostenible y posible de obtener en un escenario determinado, con la ejecución de tratamiento o estímulo planificados a largo plazo, aunque no es recomendable para objetivos promisorios sino para resultados pausados en el futuro. Pero cuando la pendiente  $m$  es igual a dos, significa una administración lineal creciente en el plano, también es posible obtener en el realismo social, con la ejecución de tratamientos o estímulos planificados en función del objetivo social, ello no es recomendable para satisfacer las necesidades del contribuyente, en forma inmediata, pero si para largo plazo. Sin embargo cuando la pendiente  $m$  es igual a dos punto 9, siendo este valor como máximo de la función ( $y=mx+c$ ) para un tiempo de 12 años, la tendencia de la recta es similar a  $m$  es igual a dos. Pero cuando la pendiente  $m$  es igual o mayor a cuatro, significa una administración lineal creciente en el plano, también es posible obtener en la realidad social, con la ejecución de tratamientos o estímulos planificados a un determinado grupo social en función del objetivo organizacionales y sociales, ello es recomendable para cumplir objetivos atrevidos doblgando esfuerzos de recursos humanos, económicos y ambientales, sin garantiza la sostenibilidad, por ser muy riesgoso y con consecuencias costosos.

No obstante los cambios de gobierno de turno, la rotación de personal permanente, vencimiento de los convenios, la falla de la sistematización de los operadores, el crecimiento exponencial del parque automotor, desistimiento de las mejores la decisión funcional y liderazgo, la aparición de nuevos grupos informales, la no renovación y actualización del plan de innovación entre otros, son causales que no sea sostenible el ordenamiento del transporte público en la ciudades.

## Discusión

Monje (2011) menciona que “la prueba deber estar seguida de una discusión sobre las ambigüedades o dificultades presentadas en el transcurso del proceso de investigación, no limitarse a un grupo de personas con un enfoque de la teoría fundamental” (p. 166). Por su parte Hurtado de Barrera (2012) refiere que “la discusión permite hacer una interpretación más global de las evidencias en función fundamental del conocimiento, las implicancias y consecuencias de los resultados obtenidos, las dudas, inquietudes e interrogantes que surgen de esos resultados” así mismo el autor refiere que la discusión es “también un espacio para especular algo del estudio, para generar ideas que proyecten al futuro investigador, para plantear nuevas interrogantes, para sopesar el alcance y las limitaciones del estudio, y descubrir aspectos no resueltos” (p. 361).

Por su parte Espinoza (2015) refiere que la discusión “es la parte central de la investigación, donde se analiza e interpreta los resultados obtenidos, se argumenta la razón de dichos efectos, también se confronta los resultados con los antecedentes, con la base teórica, dándose conocer las coincidencias o diferencias” (p. 161). De igual forma Baena (2017) menciona que “su difusión de la investigación no sólo se realiza en publicaciones sino en congresos, paneles, seminarios, conferencias, mesas redondas, cursos y cursillos, que permite una discusión de las ideas que enriquece la investigación de manera notable” (p. 122). También para (2012) la discusión “implica contrastar lo obtenido con teorías previas, interpretaciones y hallazgos de investigaciones preliminares, identifica coincidencias, diferencias, vacíos, contradicciones, posibles explicaciones” (p. 1265).

De tales referencias la discusión de la presente investigación se enfoca en la generalización de los resultados evidenciados, comparación de los antecedentes, bases teóricas, las limitaciones, dificultades en el proceso de ejecución, su relación con la normativa y el planteamiento de nuevas dudas, inquietudes e interrogantes que despierta interés a investigaciones futuras.

**Discusión en función de resultado.** Los datos provienen del muestreo aleatoria paramétrica, del análisis de normalidad en la curva de distribución, del resultante del p-Valor igual a (0,000 y 0,000) de mediciones antes y después respectivamente, realizando la comparación con el valor Alfa ( $\alpha$ ) igual a 0,05, es claro que las mediciones como antes y después es menor que  $\alpha$ , entonces la distribución no es normal, asimismo la prueba hipótesis con el estadístico de puntuación Z es igual 1,29 entonces se acepta la hipótesis

nula ( $H_0$ ), y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir, que la dirección estratégica influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público, después de emplear los tratamientos ( $X_1 + X_2$ ), corroborado con las modas de ambas mediciones ( $O_2 = 72$ ) y ( $O_1 = 24$ ). Asimismo en la siguiente gráfica de cajas se observa la diferencia en las barras acumuladas de los grupos experimentales y control. Las barras de caja de la  $O_1$  están muy a al inferior de recta principal, en tanto las barras de la  $O_2$  están aproximadamente al centro de la plano cartesiano, es decir, los valores de medias en la segunda medición están medio que coinciden con las respuestas de opiniones (mayor igual a regular).

Respecto al hipótesis general de la investigación es claro manifestar que la dirección estratégica influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público, es decir  $H_0 \geq 69$ , después de valerse de los tratamientos ( $X_1 + X_2$ ), influye evidentemente, justificado con la sumatoria de las respuestas de cada sujeto, los análisis indica que el promedio final con respecto a la suma inicial, se ha incrementado en un 50% de 25%, es decir inicialmente los encuestados marcaron en su mayoría la alternativa 1 y 2 que pertenece a muy deficiente y deficiente respectivamente, mientras en la segunda medición respondieron en su mayoría (moda = 72) la alternativa 3 que corresponde a regular. Por este cambio moderado se enfatiza que el transporte público de pasajeros, después de aplicar los tratamientos ha mejorado en un 25% en los últimos meses, con respecto a los años anterior de 2017.

De allí la importancia de calcular los límites bajo la curva de Gauss, radica en ubicar con exactitud los valores de la media poblacional  $\mu$ , es decir, las respuestas de cada persona encuestada, a continuación se realiza el cálculo con:

$$\bar{x} = 70.89$$

$$s = 27.95$$

$$n = 365$$

$$Z = \mp 1.96$$

$$\text{Límite inferior de } (\mu) = \bar{x} - Z * \frac{s}{\sqrt{n}} \rightarrow \text{emplazando valores} = 68.02$$

Límite superior de  $(\mu) = \bar{x} + Z * \frac{s}{\sqrt{n}} \rightarrow \text{emplazando valores} = 73.76$  Al realizar dicho procedimiento, para cada uno de los valores de la media poblacional se ubican dentro de un rango, y pertenecen a números reales enteros, estos son valores que debe

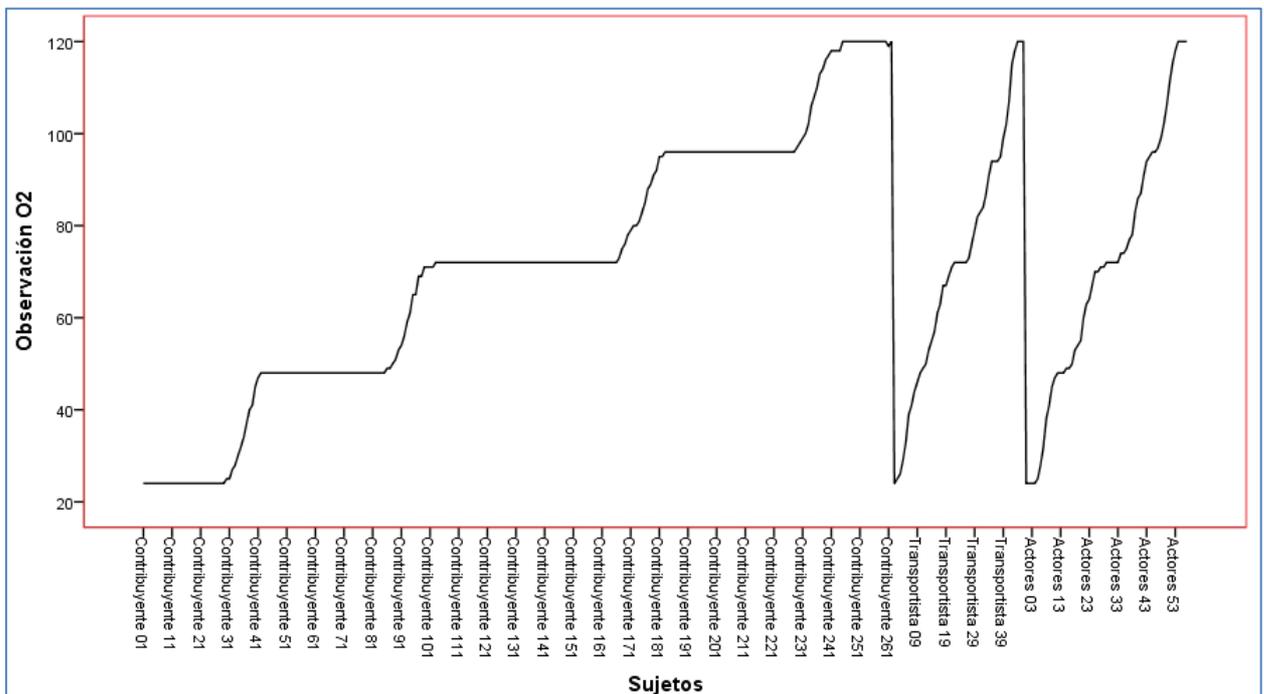
tomar la media población  $68.02 \leq \mu < 73.76$ , justo está ubicado bajo la curva, denominado como área o zona de aceptación.

Esta área no sombreada bajo la curva representa la mayor cantidad de las personas que opinaron sobre el ordenamiento del servicio de transporte público en la provincia de Tayacaja es regular. Al respecto Mendenhall, Beaver & Beaver (2010) enfatiza que “la profundidad o densidad de la probabilidad es representado por la función  $f(x) = P(a < x < b)$  es igual al área sombreada bajo la curva” (p. 221).

Sin embargo no es suficiente los resultados como requiere en la realidad los contribuyentes, usuarios y clientes, se tiene concertar e intervenir todas las áreas y sectores, ejecutar las alternativas de solución propuesto y otros más, efectivamente el transporte público mejora en su ordenamiento con procedimientos y normas claras, existencia de infraestructuras complementarios, creación de ciclo vías, movilidad unipersonal en vías urbanas, plan de innovación renovado, la capacitación a transportistas y la prestación óptima del servicio.

### Figura 6

*Predicción de Opiniones de los Grupos de Investigación*



*Nota.* La grafica denota la sostenibilidad en los próximos tres años consecutivo. Elaboración propia del investigador.

Como esta investigación es de nivel predictiva, es decir; si este cambio considerable del ordenamiento del transporte público tenga continuidad, accesibilidad y ecológica, será considerado sostenible en el tiempo, medible según la visión de los contribuyentes o usuarios, a un pueda variar moderadamente en corto plazo.

No obstante, los cambios de gobierno de turno, la rotación de personal permanente, vencimiento de los convenios, la falla de la sistematización de los operadores, el incremento exponencial del parque automotor, desistimiento de las mejores la decisión funcional y liderazgo, la aparición de nuevos grupos informales, la no renovación y actualización del plan de innovación entre otros, son causales que no sea sostenible el ordenamiento del transporte público.

**Discusión en función de antecedentes.** Los medios de transporte terrestre en el Perú y su evolución según las épocas, en la época incaica la utilización de las llamas y lanchas, en la época colonial caballos y carretas, en el siglo XIX ferrocarril y coches, en el siglo XX autos a vapor y a gasolina, en nuestro tiempos el transporte público (buses, microbuses, combis, metropolitano-masivo y los interprovinciales), trae consigo el crecimiento exponencial del parque automotor y todo sus componentes secundarios como, creación de talleres de reparación, la creación de estaciones de combustible, la necesidad de la construcción de carreteras, que me parece muy indispensable para la sobrevivencia y movilidad de las personas, pero también acarrea como consecuencias, la aparición de la movilidad rápida como son los autos colectivos urbana, y, la realidad nos refleja que son para interprovinciales, también la aparición de los vehículos menores como motocicleta y moto taxi en zona urbana, las bicicletas de poco uso, pero se trata de dar mayor importancia estratégica a lo negativo como es el aumento rápido de accidentes de tránsito a causa de la competencia informal.

Con la aplicación real de la herramienta denominada dirección estratégica y sus dimensiones como la formulación, implementación y control, es posible prevenir y reducir estadísticamente los accidentes de tránsito en todo Perú.

Alternativamente la utilización de vehículos no motorizado para la movilidad, es el uso de la bicicleta como medio de transporte sostenible, ecológico, saludable y económico posibilitando reducir el congestionamiento vehicular en las ciudades. Coincido con Subero (2009) quien concluye que la “accesibilidad sintética y la urbanización dispersa, demuestra que a medida va aumentando la dispersión de las áreas urbanas, va aumentando el tiempo promedio de viaje relativo de los usuarios del servicio de transporte colectivo

urbano y necesita más infraestructura” (p. 227). Ratifico en parte la posición de Bañobre (2017) quien menciona la complejidad en los procesos del transporte no puede reordenarse totalmente para conseguir que todos sus elementos sean coherentes con las técnicas estándar, “los trabajos en las que no es viable un ordenamiento puramente lineal ni paralelo están pegadas de tal manera que se debe utilizar algún proceso alternativo para solucionar las interacciones” (p. 373).

**Discusión en función de las teorías.** En esta investigación se detalla minuciosamente las teorías específicas que justifican la existencia de las variables independiente y dependiente. De estos resalto sus principios, sus enfoques, sus paradigmas, sus alcances, sus dimensiones y lo más importante su conceptualización referidos por los autores, Sin duda me es necesario enfatizar la teoría de la toma de decisiones como menciona FUNDESYRAM (2011); es el proceso de aprendizaje y escoger una opción entre varias alternativas en base a los objetivos, preferencias, estrategias, resultados estadísticos de situaciones similares, la toma de decisiones individuales y colectivas en circunstancias de incertidumbre **teoría de caos**, un problema de acuerdo a esta teoría, difícilmente puede tener solamente una alternativa para su solución, porque es parte de una función matemática compleja como refiere Adrigal, Ayala, Chávez & Silva (2017) porque este enfoque está basado en el comportamiento del ser humano (autoridades, funcionarios, servidores y obreros), para planificar, informar, coordinar y resolver los problemas, el enfoque de la toman de decisiones está orientado al objetivo, visión estratégica de la organización, no obstante, a estas influyen la percepción, creencias, valores, cultura, experiencia y su conocimiento específico, pero mientras la mente humana no está verdaderamente liberada, mientras tenga intereses personales, mientras no exista condiciones necesarios para que el servidor participe activamente en el análisis metódico, implementación, control y resolución de sus propios problemas, considero la posición de Amaru (2009) que la actitud en el futuro es ser proactivo. Entonces la organización no logra sus objetivos misionales. Como refieren Drucker, Hesselbein & Snyder (2015) que cada organización social existe con el fin de conseguir una mejora valiosa en la vida de las personas, su propósito y su razón de ser es conseguir la mejora ansiada.

En el Perú, la cultura de los transportistas (empresarios) es muy desheredado, porque la puesta en práctica de los valores como: innovación en servicios, subsidiaridad, competitividad, respeto, solidaridad, equidad, responsabilidad social, es deficiente; es cierto que las empresa se forman para obtener beneficios, ello no significa acumular

interés a costa de otros, quiere decir *hacer cualquier cosa con tal de conseguir dinero* este pensamiento polémico es muy común en la realidad actual del Perú. Que deja sin consideración los derechos del usuario – pasajero. Sin duda afirmo la idea de Cantú (2006) quien menciona que la cultura es comportamiento total del individuo aprendido de la sociedad durante la trayectoria de su historia, en tanto la conducta en la humanidad son los hábitos, los valores y actitudes que conforman las costumbres de una sociedad. Sin embargo no pretendo decir que no se puede cambiar la cultura, más bien la vida en la sociedad, la maduración intelectual de las personas, el aumento de la participación, la educación adecuada, las creencias pragmáticos y los servicios que recibe son los factores que se necesita trabajar para lograr el cambio de cultura.

Cuando las políticas sustanciales de la ecología ambiental, como ha planteado varios atores y ratificado con las principales condiciones en esta investigación, desde la etapa de concientización hasta la período de ejecución, dirigido a poblaciones estratificados correspondiente a una área geográfica, es decir; la concientización se relaciona directamente a la conciencia del individuo en forma intencional, pragmático y se dirige a objetivos claros, porque la conciencia está siempre ordenado temporalmente su atención está enfocado más a la sociedad actual, determinada principalmente por lo que se hace, lo que ya se hizo, lo que se piensa hacer en esta, referidos por Berger & Luckmann (2003). Al respecto de las disposiciones complementarias proporcionadas al servicio y el cuidado del medio ambiente, confirmo lo que mencionaron CMMAD de 1987 que el “desarrollo sostenible es satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las futuras generaciones”, de igual forma lo que se refiere el ISO 14001 que la “gestión ambiental es un conjunto de decisiones y acciones orientadas al logro del desarrollo sostenible”, también coincido con lo que menciona Porter (2008) que la “formulación de una estrategia competitiva consiste en relacionar la empresa con su estructura, su medio ambiente y comprende una acción ofensiva – defensiva”. Porque el ambiente donde habito necesita su naturalidad original para que el ecosistema tenga vida, entonces el cuidado del medio ambiente no solo es función del sistema administrativo sino es tarea de todos los ciudadanos sin excepciones.

El uso de las herramientas administrativas como el análisis y planteamiento de la FODA institucional, la elaboración del modelo Lienzo para esquematizar el valor público de un servicio, la preparación del plan de innovación estratégico de formulación implementación y control, el uso del internet como acceso y facilitador de las comunicaciones, el servicio público para satisfacer las necesidades colectivas e

individuales, donde es posible adoptar la calidad total porque la participación continúa de los trabajadores de una organización mejora el desarrollo, diseño, mantenimiento de los servicios que ofrece según su misión. El empowerment con el fin de crear un ambiente para los empleados de los tres niveles que sientan influenciar en la calidad de servicios en ella. La adaptabilidad del comercio electrónico aplicado desde su origen en la compra electrónica ahora para la atención del servicio vía online. Just in Time con el fin de proveer la cantidad suficiente de insumos utilizados en cada fase del proceso de la prestación. El outdoor training porque hoy en día es necesario gestionar adecuadamente el talento, creatividad, inteligencia, aspiraciones y motivaciones del personal. El uso inteligente de las emociones que nos ayuda a guiar nuestro comportamiento y a pensar en mejorar nuestros resultados. La reingeniería para abordar cambios en las organizaciones en función de estrategia corporativa, visión de procesos, personal y tecnología de manera sustentable en el tiempo. El desarrollo organizacional para instrumentar los cambio individual y organizacional, y pueda adaptarse a las crisis actuales.

La ejecución de programas de capacitación también llamado desarrollo humano, consiste en desarrollar el proceso de enseñanza y aprendizaje en forma síncrona, sea presencial, semipresencial o remota, de alguna manera es la intervención a la inteligencia emocional de la persona, siendo este un “conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, nuestras reacciones, el reconocer nuestros sentimientos y de otros, nuestras motivaciones, manejar adecuadamente nuestros indiferencias, nuestros comportamientos y pensar positivamente de los resultados de la actividad” mencionan Chiavenato (2006) y López & Grandio (2005). Sin duda este procedimiento es una forma de mejorar la administración de las acciones en el sector público y privado.

Afirmó que para solucionar un problema (caos) ya sea social, económica o ambiental, es indispensable utilizar la táctica o arte de la dirección estratégica a través de sus dimensiones formulación, implementación y seguimiento como mencionan Fred & Forest (2017), asimismo la coherencia que tiene con la administración estratégica como el conjunto de procesos para elaborar, ejecutar evaluar y controlar la estrategia refiere Bazán (2016). Finalmente es necesario dar la razón que la degradación ambiental como un fenómeno sociocultural, es decir, la consecuencia de una sociedad deficientemente estructurada. Es más este desequilibrio tiende a generar secuelas como “la ofensa al prójimo, la violencia, la delincuencia, la crueldad, el egoísmo, la inequidad, la desmembración, la discriminación socioeconómica (étnica, género y religión), la carencia

de la identidad cultural, la pérdida del sentido emocional, la alegría de vivir, la espiritualidad” (Díaz & Escárcega, 2009, p. 192).

**Discusión en función de las limitaciones.** En el capítulo I de esta investigación se ha considerado como limitación, los riesgos de accidente, la bibliografía y la información de fuentes primarias. Pero al finalizar afirma que no hay limitación en estos puntos cuando se inicia a accionar, se toma las medidas correctivas, las estrategias de cómo conseguir lo que falta. Más bien la limitación es la medición de las variables con los indicadores planteados en función de los objetivos. Es más el estudio en la provincia de Tayacaja no refleja el cien por ciento de las condiciones reales de la región Huancavelica, mucho menos a nivel de Perú. Sin embargo se deduce que el 25% del ordenamiento del transporte público en la región de Huancavelica refleja la provincia mencionada, por ser insignificante no quiere decir no es válido, porque el modelo teórico de las acciones es compatible para todas las regiones del Perú y del mundo.

**Discusión en función de las dificultades.** Como toda investigación de alto rigurosidad, en la parte de recolección de información mediante el instrumento la encuesta, se ha evidenciado los obstáculos cuando el sujeto seleccionado aleatoriamente para la encuesta no se ha encontrado en momento de levantar la información, dando un efecto de retornar al lugar en nuevas oportunidades, generando más inversión económica y tiempo considerado como imprevisto. Sin duda con esfuerzo y dedicación se logra los objetivos planteados. Otro punto a considerar como dificultad es la resistencia de poner en práctica el plan de innovación, justificado como un choque con la población, sin duda la perseverancia y la motivación constante a los actores públicos y privados para su implementación de metas, es una fuerza interior extraordinaria que pone en praxis la acción. Reafirmo la conclusión de Velásquez (2015) para ordenar el transporte “utilizar mecanismos sencillos, con especial énfasis en la concienciación ciudadana, los acuerdos entre las partes implica la participación de todos los agentes, mejorar el sistema requiere la colaboración de los ciudadanos, también la activa participación de promotores involucrados” (p. 427).

**Discusión en relación con las normativas.** Los hallazgos encontrados luego de haber realizado las búsquedas de normatividad vigente como legislación en transporte y tránsito terrestre en el Perú, siendo el transporte público especial (vehículos menores), la señales audibles y visibles de vehículos, el reglamento nacional de tránsito, el reglamento nacional de vehículos, el reglamento nacional de administración de transportes y la misma

Ley general transporte y tránsito terrestre. Estipulan con claridad las competencias de los gobiernos regionales y locales, es más las autonomías de los órganos reguladores y especializados como SUTRAN, OSITRAN, PNP, ATU. El estilo de su administración son muy individualistas propios de sus organización, y la leyes, normas son muy inestables con cambios y modificaciones frecuentes, ello hace de que transportistas sientan una esperanza de cambio a favor de sus interés o faltas personales, dejando más bien de cumplir estas reglas. En el Perú el uso del transporte unipersonal como la bicicleta no está reglamentado tampoco implementados las vías para ello, siendo este indispensable para la descontaminación del medio ambiente y descongestión vehicular en la ciudades.

## Conclusiones

Las conclusiones “sintetizan los resultados, respuestas a las interrogantes y el cumplimiento de los objetivos de la investigación” (Arias, 2012, pág. 139). Igualmente Hurtado (2012) refiere que el propósito de las conclusiones “es destacar de forma concreta, clara, breve y precisa los aspectos relevantes de los resultados obtenidos de la investigación, debe haber por lo menos una conclusión de objetivos específicos, y una del objetivo general, adicionalmente en concordancia con las hipótesis” (p. 365). Para Rodríguez (2011) la investigación predictiva remite “a conclusiones con cierta aproximación se trata de fenómenos amplios, observando condiciones que son posibles de controlar, las tendencias que siguen ciertas acciones y sobre la base de hipótesis posibles de verificación en el futuro” (p. 54). Del mismo modo Rojas (2013) menciona que las conclusiones “sean concordantes con los planteamientos teóricos y metodológicos de la investigación, así como con los hallazgos y resultados de la pesquisa” (p. 383).

En esa compostura las conclusiones de esta investigación científica reflejan la manifestación de resultados que pueden presentar en las investigaciones sociales, las cuales tienen las siguientes premisas: El hacer un servicio público a la sociedad es complejo, por su naturaleza, filosófica, epistemológica, doctrinal y carácter, lo que lo hace un proceso arduo de la investigación, su explicación, el diagnóstico y la argumentación, de aspectos que exigen de su conceptualización fundamental y el riesgo de relaciones en los distintos niveles de opiniones contextual y social, en bases al individualismo, holismo y de la lógica deductiva.

Generalizando se demuestra que la dirección estratégica, influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público, es decir, al aplicar el tratamiento X1

acción de capacitación a los transportistas, el tratamiento X2 ejecución del plan de innovación a los actores y al no emplear ningún tratamiento a los contribuyentes y usuarioa, se aceptar la Hipótesis alternativa ( $H_1$ ), porque las mediciones antes resultan que la media poblacional es igual a 50, la mediana antes igual a 48, la moda antes igual a 24  $\bar{x}_a = 50$ ,  $Me_a = 48$ ,  $Mo_a = 24$ , ahora bien al realizar las mediciones después resultan que la media poblacional es igual a 71, la mediana después es igual a 72, la moda después es igual a 72  $\bar{x}_d = 71$ ,  $Me_d = 72$ ,  $Mo_d = 72$ , en tanto los datos de las medias poblacionales proviene de una muestra paramétrica, asumiendo el valor de la significancia igual de cinco por ciento, justificado con el cálculo del estadística de prueba de puntuación Z después se ubican dentro de un rango bajo la curva de Gauss, denominado como área o zona de aceptación y pertenecen a números reales enteros, estos son valores la media población  $\mu$  es igual a  $68.02 \leq \mu < 73.76$ , afirmado con la normalidad del calculo de p-valor (0,000 y 0,000) medición antes y después respectivamente, esto significa que 0,000 es menor que 0,05 valor de alfa, siendo los datos (promedio de las medias) de la variable independiente tanto antes y después, no proviene de una distribución normal, y ratificado con el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson es  $r_{xy}$  igual a 0,94 donde la confiabilidad es muy fuerte. En resumen influye significativamente pero no lo suficiente.

**Primero específico** se determina que la dirección estratégica como el arte y ciencia es una alternativa razonable y apropiada para una situación de incertidumbre, decir; influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público en la provincia de Tayacaja, al aplicar el tratamiento X1 que consiste en capacitar en seguridad vial, formalización y calidad de servicio a los transportistas como conductores de vehículos mayores y menores, trabajadores y ayudantes, en tanto se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), por que la media poblacional después es  $\mu \geq 65$ , comprobado con dos mediciones  $O_1$  primera observación y  $O_2$  como segunda observación, también los datos proviene de una muestra paramétrica, asumiendo la significancia de 5%, justificado con el cálculo estadístico de prueba de puntuación Z es igual a +1,74 que se ubica en la zona de aceptación bajo la curva de Gauss, confrontado la normalidad con el calculo de p-valor con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, (0,000 y 0,200) medición antes y después respectivamente, esto significa que 0,200 es mayor que 0,05 ( $\alpha$ ), siendo los datos (promedio de las medias) de la variable independiente, si proviene de una distribución normal, mientras que medición antes no proviene de una distribución normal, y ratificado

con el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson es  $r_{xy}$  igual a 0,94 que la confiabilidad es muy fuerte.

**Segundo específico** se determina que la dirección estratégica como es el arte y ciencia es una alternativa razonable y apropiada para una situación de incertidumbre, es decir; influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público en la provincia de Tayacaja, al aplicar el tratamiento X2 que consiste en la ejecución del plan de innovación en transporte público, muestra conformado por los actores como autoridades, funcionarios, trabajadores, obreros y servidores, en tanto se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ), por que la media poblacional después es  $\mu \geq 65$ , verificado con dos mediciones  $O_3$  primera observación y  $O_4$  como segunda observación, también los datos proviene de una muestra paramétrica, asumiendo la significancia de 5%, justificado con el cálculo del estadístico de prueba de puntuación Z es igual a +1,56 ubicado en la zona de aceptación bajo la curva de Gauss, revelada con la normalidad en base al cálculo del p-valor con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, (0,006 y 0,200) con medición antes y después respectivamente, esto significa que 0,200 es mayor que 0,05 valor de alfa, siendo los datos (promedio de las medias) de la variable independiente, si proviene de una distribución normal, mientras que medición antes no proviene de una distribución normal, y ratificado con el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson es  $r_{xy}$  igual a 0,94 que la confiabilidad es muy fuerte.

**Tercero específico** se determina que la dirección estratégica como el arte y ciencia es una alternativa razonable y apropiada para una situación de incertidumbre, es decir; influye significativamente en el ordenamiento sostenible del transporte público en la provincia de Tayacaja, al no aplicar ningún tratamiento a la muestra conformado por los contribuyentes, usuarios y clientes, según la visión de este grupo la media poblacional después es  $\mu < 65$ , demostrado con dos mediciones denotado por  $O_5$  como primera observación y  $O_6$  como segunda observación, en tanto los datos proviene de una muestra paramétrica, asumiendo la significancia de 5%, justificado con el cálculo del estadística de prueba de puntuación Z es igual a +3,29 ubicado en la zona de rechazo bajo la curva de Gauss, asegurado con la normalidad del calculo de p-valor con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, (0,000 y 0,000) medición antes y después respectivamente, esto significa que 0,000 es menor que 0,05 valor de alfa, siendo los datos (promedio de las medias) de la variable independiente, no proviene de una distribución normal, y ratificado con el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson es  $r_{xy}$  igual a 0,94 que la

confiabilidad es muy fuerte. En síntesis estos tratamientos no es suficiente como demanda en la realidad los contribuyentes y usuarios.

## Recomendación

**Primera recomendación:** a los actores, transportistas y usuarios que al aplicar el tratamiento X1 (acción de capacitación a los transportistas) y el tratamiento X2 (ejecución del plan de innovación de movilidad y tránsito a todos los actores) para el transporte público caótico en las ciudades, quizás el resultado no sean suficientemente como demanda la realidad los contribuyentes y usuarios, es decir, realizar todas las actividades en función de las alternativas planteadas y sugeridas en forma progresiva, lo cierto es; es posible mejorar el ordenamiento sostenible del transporte público, con procedimientos y normas claras, infraestructuras complementarios y adecuados, con movilidad unipersonal en ciudades urbanas y la buena prestación del servicio por los transportistas.

**Segunda recomendación:** a los actores, transportistas y usuarios que la contaminación ambiental generada por el consumo de combustibles fósiles alcanzan daños elevados a la vida del ecosistema, principalmente a la salud humana de los más débiles. El pesar en el progreso creciente de la conciencia cultural auténtica del hombre es casi imposible a corto plazo, porque la toma decisiones concretas de reversión o prevención del caos es muy flexible y lento. Es de conocimiento general que las muertes y lesiones producidas por los accidentes de tránsito crecen estadísticamente cada año en todas las regiones del país en unos más que otros, debido a excesiva velocidad y el estado de conservación de las carreteras, estos constituyen adicionalmente un costo social, que es capturado rápidamente por los seguros privados generándose un mercado más. Para prevenir y corregir estos daños es necesario tomar la mejor de dicción en la política pública (económica, ambiental y social) y en el tiempo justo con un enfoque a la felicidad del ciudadano.

**Tercera recomendación:** a las autoridades, funcionarios, trabajadores, obreros y servidores, que todas las organizaciones del mundo frecuentan mejorar la calidad en bienes y/o servicios a todo nivel. Sin duda lo difícil es hacerlo cuando este pertenece a una organización o grupo burocrático y con visión deficiente, entonces es necesario hacer un análisis experto y la autoevaluación de cómo funcionan realmente los procedimientos y procesos de una determinada misión de servicio o producto, es más la participación colaborativa de los trabajadores es fundamental para tomar las mejores decisiones y crear

vínculos amigables entre área y nivel organizacional. Asimismo permitir la libertad para que los individuos (servidores) administren sus propias tareas o funciones, ser escuchados y participen en las decisiones, pleno conocimiento y comprometidos en alcázar los objetivos institucionales.

**Cuarta recomendación:** a los actores, transportistas y usuarios ejecutar o implementar los procedimientos y procesos metodológicos establecidos en esta pesquisa, las alternativas de solución, este modelo propuesto no solo está limitado para esta región, sino es posible y fiable adaptar a todo tipo de región del país y del mundo, las variaciones o ajustes depende de la cultura arraigada y la idiosincrasia de la población, es decir, las empresas transportistas que innoven sus servicios continuamente, los actores contribuyan a proporcionar valor público, las organizaciones públicas asumir su papel de liderazgo y los usuarios y contribuyentes practicar las buenas prácticas renovadoras sobre el transporte público urbano e interprovincial, a pesar de que las responsabilidades no son simétricas en el proceso de desarrollo acelerado e inclusivo, porque la sostenibilidad ambiental y la equidad social, está en la implementación de ciclo vías e impulsar el uso de bicicletas personales.

### Agradecimiento

Expreso mi gratitud en primer lugar a Dios, por darme una vida justa y nuevas oportunidades para lograr mis planes, a mi asesor de esta investigación por su apoyo y colaboración desinteresada, a los catedráticos de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Administración de la UNCP donde compartí cultura, conocimiento y las relaciones humanas, a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tayacaja institución donde forjé esta pesquisa y a todas las personas que contribuyeron y apoyaron para cumplir y concluir mi objetivo que ahora percibo completo. Infinitas gracias a todos ellos.

### Referencias bibliográfica

Adrigal Moreno , F. J., Ayala Rodríguez , S. M., Chavez Contreras, L., & Silva Corona, J. S. (Junio de 2017). La Teoría del Caos y de la Complejidad en las Empresas Agrícolas Productoras de Berries. *Revista Administracion y Finanzas*, IV(11), 62-72.

- Albrecht, K. (2006). *La revolución del servicio* (Segunda ed.). Bogota: McGRAW-Hill/Interamericana.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de administración: teoría general y proceso administrativo* (Primera ed.). (P. M. Rosas, Ed., & J. L. Servin, Trad.) Pearson Educación de México, S.A.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de administración: teoría general y proceso administrativo* (Primera ed.). (P. M. Rosas, Ed., & J. L. Servin, Trad.) Mexico: Pearson Educación de México, S.A.
- Ander Egg, E. (2011). *Aprender a investigar* (Primera ed.). (R. V. Domedel, Ed.) Brujas.
- APA. (2010). *American Psychological Association* (Sixth edition ed.). Washington, Mexico: El Manual Moderno S.A.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Venezuela: Episteme.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Bañobre Nebot, E. (2017). *Identificación de los KPI clave para la eficiencia de empresas de transporte urbano mediante el análisis de la estructura de la matriz relacional*. Universidad Rey Juan Carlos.
- Bañobre Nebot, E. (2017). *Identificación de los KPI clave para la eficiencia de empresas de transporte urbano mediante el análisis de la estructura de la matriz relacional*. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos.
- Bazan Briceño, J. L. (2016). *Administracion estrategica* (Primera ed.). Macro EIRL.
- Bazan Briceño, J. L. (2016). *Administracion estrategica* (Primera ed.). Lima: Macro EIRL.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Lima: Shalom.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. (S. Zuleta, Trad.) Argentina: Amorrortu editores.

- Berger , P. L., & Luckmann , T. (2003). *La construcción social de la realidad*. (S. Zuleta, Trad.) Buenos Aires, Argentina: Amorrortu editores.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Mexico: Pearson Educación de Colombia LTDA.
- Boff, L. (2017). *La sostenibilidad*. (J. García, Ed.) Mexico: Dabar S.A. de C.V.
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*. (D. B. Maldonado, Trad.) Bogota, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Bueno Campos, E., Delmau Porta, J., & Remau Piqueras, J. (1993). *Fundamentos teóricos de la dirección estratégica*. Valencia: Real Sociedad Economica.
- Bunge, M. (1987). *La investigación científica* (Segunda ed.). México: Ariel S.A.
- Bunge, M. A. (1950). *La ciencia. Su método y su filosofía*. Buenos Aires, Argentina: Buenos Aires.
- Calderón Fornaris, P. A., & Piñeiro Suárez, N. (2003). *Metodología de la investigación científica*. Habana: PRENTICE HALL.
- Campbell, D. T., & Stanley, J. C. (1995). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social* (Septima ed.). Buenos Aires: Amotrorlu editores, S. A.
- Canales Cerón, M. (2006). *Metodologías de investigación social* (Primera ed.). Santiago: LOM Ediciones.
- Cantú Delgado , H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad* (Tercera ed.). (M. R. Martinez, Ed.) McGran-Hill Interamericana.
- Cantú Delgado , H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad* (Tercera ed.). (M. R. Martinez, Ed.) Mexico: McGran-Hill Interamericana.
- Canut de Bon, A. (2007). *Desarrollo sustentable y temas a fines* (Primera ed.). Talleres de IGD Ltda.
- Canut de Bon, A. (2007). *Desarrollo sustentable y temas a fines* (Primera ed.). Santiago: Talleres de IGD Ltda.

- Cárdenas R., M. L., & Rivera R., J. F. (enero - diciembre de 2004). La teoría de la complejidad y su influencia en la escuela. *Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales*(9), 131-141.
- Castañeda, M. L. (2017). APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE EDUCACION PARA PROFESIONALES DE LA COMPETITIV. Bogotá.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires: Universidad del Museo Social Argentino.
- Cea D'Ancona, Á. (1996). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social* (Primera ed.). Madrid: Síntesis S.A.
- Cerda Gutiérrez, H. (1993). *Los elementos de la investigación como reconocerlos, diseñarlos y construirlos* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: EL BUHO LTDA.
- Chiavenato, I. (2006). *Gestion del Talento Humano*. Mexico, Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava Edición ed.). Mexico: McGraw-Hill/interamericana editores S.A.
- Corbatta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social* (Primera ed.). España: McGraw/Hill-Interamerica de España.
- Cornejo Álvarez, A. (2004). *Complejidad y caos* (Primera ed.). (M. Proust, Ed.) España: DR© 2004.
- De La Puente Viedna, C. (2018). *Estadística descriptiva e inferencial* (Primera ed.). Madrid: IDT CB. Madrid - Spain - Europe.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. (Segunda ed.). (M. N. Viquez, Ed.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Díaz Coutiño, R., & Escárcega Castellano, S. (2009). *Desarrollo sustentable para la vida* (Primera ed.). (J. M. Chacón, Ed.) Mexico: McGraw-Hill Interamerinaca S.A.
- Drucker, P. F., Hesselbein, F., & Snyder Kuhl, J. (2015). *Las 5 claves de Peter Drucker*. Profit Editorial.

- Drucker, P. F., Hesselbein, F., & Snyder Kuhl, J. (2015). *Las 5 claves de Peter Drucker*. España: Profit Editorial.
- Espinoza Montes, F. (2015). *La tesis universitaria* (Primera ed.). Huancayo: Master SAC.
- FEMP, C. E. (13 de 10 de 2009). ACCIÓN TERRITORIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE. *FEMP*, 8, 66. Obtenido de [www.femp.es](http://www.femp.es)
- Fernández Ruiz, J. (I semestre de 2010). Disertación sobre el servicio público. *Revista de Derecho N°13*, 17.
- Flores, M. (2014). Formulación de políticas públicas de seguridad vial referidos a transportes alternativos (motos y bicicletas). Recomendaciones para la gestión local. *Tesis Doctoral*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Fred R., D., & Forest R., D. (2017). *Conceptos de administración estratégica* (Decimoquinta ed.). (E. M. Hernan, Trad.) Pearson Educacion.
- Fred R., D., & Forest R., D. (2017). *Conceptos de administración estratégica* (Decimoquinta ed.). (E. M. Hernan, Trad.) Mexico: Pearson Educacion.
- Fred, D. (2003). *Conceptos de administración estratégica* (Vol. 9). (E. Q. Duarte, Ed.) Mexico: Pearson Educacion.
- FUNDESYRAM. (2011). *Como enseñar a tomar decisiones acertadas* (Primera ed.). (R. Lemus, Ed.) San Salvador: Casa Barak.
- FUNDESYRAM. (2011). *Como enseñar a tomar decisiones acertadas*. (R. Lemus, Ed.) Casa Barak. Obtenido de [www.fundesyram.info](http://www.fundesyram.info)
- Gómez, C. (2012). *Origen y evolución del estudio de la Administración Pública*. Mexico: UNAM.
- Gryna, F. M., Chua, R. C., DeFeo, J. A., & Pantoja Magaña, J. (2007). *Análisis y planeación de la calidad* (Quinta ed.). (P. E. Vázquez, Ed., & M. J. Herrero, Trad.) México: McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Guillamón, D., & Hoyos, D. (30 de Noviembre de 2006). Movilidad Sostenible de la teoría a la práctica. 1-49. Zaindu gure etxea. Obtenido de <http://www.bantaba.ehu.es>

- Gutiérrez Pulido, H., & Vara Salazar, R. (2009). *Control estadístico de calidad y seis sigma* (Segunda ed.). (R. Vázquez, Ed.) México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptitas Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGraw-HILL/Interamericana Editores S.A.
- Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). *Introducción a la Administración* (Quinta ed.). (E. C. Gutiérrez, Ed.) Mexico, Mexico: McGRAW-HILL/interamericana Editores, S.A.
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogota Caracas: Guirón Edicione.
- Ignacio Criado, J. (Diciembre de 2009). Gobierno electrónico en Latinoamérica. *Revista Chilena de Administración Pública* N° 14, 27.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. D. (1999). *Investigación del comportamiento* (Cuarta ed.). (L. E. Ayala, Trad.) Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Kondo, M. (2016). *La felicidad después del orden*. (V. C. Díez, Trad.) Tokyo: Penguin Random House Grupo Editorial S.A.U. Obtenido de <http://www.megustaleer.com>
- Kondo, M. (2016). *La felicidad después del orden*. (V. C. Díez, Trad.) Penguin Random House Grupo Editorial S.A.U. Obtenido de <http://www.megustaleer.com>
- Linares, P. (2012). *El concepto marco de sostenibilidad: variables de un futuro sostenible*. Madrid: U. Pontificia Comillas. Obtenido de [pedro.linares@upcomillas.es](mailto:pedro.linares@upcomillas.es)
- López Cabarcos, Á., & Grandío Dopico, A. (2005). *Capital Humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias* (Primera ed.). (C. Iglesias, Ed.) Netbiblo.
- López Cabarcos, Á., & Grandío Dopico, A. (2005). *Capital Humano como fuente de ventajas competitivas. Algunas reflexiones y experiencias* (Primera ed.). (C. Iglesias, Ed.) España: Netbiblo.

- Lovelock, C., Reynos, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de Servicios* (Primera ed.). (M. d. Anta, Ed.) México: Educación de México S. A.
- Lucas, F. (2015). Diseño y aplicación de una metodología para el desarrollo de planes de transportes sostenibles en centros universitarios. (*Tesis Doctoral*). Universidad de Sevilla, España.
- Marroquín Peña , R. (2012). Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación. *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación - Sesión 04* (pág. 39). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado el Marzo de 2020
- Martí, C. (2008). Aproximación a la dirección estratégica corporativa de los grupos de comunicación prisa y vocento a través de la aplicación del modelo “KASE” de decisiones estratégicas de los hombres de vértices. *Tesis Doctoral*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Mendenhall, W., Beaver, R. J., & Beaver, B. M. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística* (Décima tercera ed.). (J. H. Muñoz, Trad.) Santa Fe y México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Mendenhall, W., Beaver, R. J., & Beaver, B. M. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística* (Décima tercera ed.). (J. H. Muñoz, Trad.) Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, M. (2015). *Marco conceptual para el ordenamiento e integración de centros poblados urbanos y rurales en el territorio nacional* (Primera ed.). (V. m. urbanismo, Ed.) Lima: Instituto Terramar.
- Molinero Molinero, Á. R., & Sánchez Arellano, L. I. (2005). *Transporte público: planificación, diseño, operación y administración* (Segunda ed.). Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Mexico.
- Molinero Molinero, Á. R., & Sánchez Arellano, L. I. (2005). *Transporte público: planificación, diseño, operación y administración* (Segunda ed.). Mexico: Universidad Autónoma del Estado de Mexico.
- Monje Álvarez , C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad surcolombiana.

- Montoya Zuluaga, P., Cogollo Ospina, S., Duran Palacio, N., Castaño Torres, S., Calderón Vallejo, G. A., Calle Piedrahita, J. S., & García Chacon, B. E. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica* (Primera ed.). Colombia: Universidad Católica Luis Amigo.
- Pino Gotuzzo, R. (2013). *Metodología de la investigación* (segunda reimpresión ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima, Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Porter, M. E. (2008). *Estrategia competitiva* (Trigésima octava ed.). (J. E. Callejas, Ed.) México: Grupo Patria Cultural S.A. de C.V.
- Porter, M. E. (2008). *Estrategia competitiva* (Trigésima octava ed.). (J. E. Callejas, Ed.) México, México: Grupo Patria Cultural S.A. de C.V.
- Prieto, A. (2011). *La influencia de la dirección general en la estrategia de exportación de la empresa: el papel de las características demográficas, psicológicas y organizacionales* (tesis doctoral) Universidad de Salamanca, Salamanca.
- Ramos, I. (2010) *transporte y desarrollo económico: Un análisis para Bolivia, Colombia y Venezuela (1990 – 2005)* (tesis doctoral) Universidad Complutense de Madrid.
- REAS. (2014). *Sostenibilidad de la Vida* (Primera ed.). (Euskadi, Ed., & L. Institutua, Trad.) Universidad de Países Bajos. Obtenido de [www.economiasolidaria.org/reaseuskadi](http://www.economiasolidaria.org/reaseuskadi)
- REAS. (2014). *Sostenibilidad de la Vida* (Primera ed.). (Euskadi, Ed., & L. Institutua, Trad.) Bilbao: Universidad de Países Bajos. Obtenido de [www.economiasolidaria.org/reaseuskadi](http://www.economiasolidaria.org/reaseuskadi)
- Rodríguez Arainga, W. (2011). *Guía de investigación científica* (Primera ed.). Lima: Asociación Civil Universidad de Ciencias y Humanidades Fondo Editorial.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* (Octava ed.). México: Plaza y Valdés, S. A. de C.V. Obtenido de [www.raulrojassoriano.com](http://www.raulrojassoriano.com)
- Ruiz, M., & Adriana, K. (2015). *Tres ensayos sobre economía del transporte*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Salinas Meruane, P., & Cardenas Castro, M. (2009). *Métodos de investigación social* (Segunda ed.). Quito: Universidad Católica del Norte.

- Sánchez González, J. (2002). *Gestión Pública y Governance*. (J. A. PaduaMarín, Ed.) Toluca, Mexico: Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Sánchez, M. (2013) *estudio predictivo de costes y financiación" del servicio de transporte urbano colectivo e" las empresas españolas mediante la aplicación de redes neuronales artificiales* (tesis doctoral) Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España.
- Santa María, C. R., & Soraya Buccino, C. (2016). *Elementos de Probabilidad y Estadística* (Primera ed.). (U. N. Mareno, Ed.) Argentina: UNM Editora.
- Sarabia Sánchez, F. J. (2013). *Métodos de investigación social y de la empresa* (Primera ed.). Lima: PIRAMIDE.
- Stephen P., R., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 mo ed.). (P. M. Rosas, Ed., & L. F. Enríquez, Trad.) Mexico, Mexico: Prentice Hall pearson.
- Subero Munilla, J. M. (2009). Métodos de análisis de la eficacia espacial de las redes de transporte colectivo de infraestructura fija, ensayo de indicadores de oferta. (*Tesis Doctoral*). Universidad Politecnica de Catalunya. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/93941/TJSM1de4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Subero Munilla, J. M. (2009). Métodos de análisis de la eficacia espacial de las redes de transporte colectivo de infraestructura fija, ensayo de indicadores de oferta. (*Tesis Doctoral*). Universidad Politecnica de Catalunya, Barcelona.
- Supo, J. (2012). *Seminarios de investigación científica sinopsis del libro 2012*. sinopsis : seminariosdeinvestigacion. Obtenido de <http://seminariosdeinvestigacion.com/sinopsis>
- Tamayo Tamayo, M. (2003). *El proceso de investigación científica* (Cuarta ed.). México : LIMUSA S.A.
- Thompson, A. A., Gamble, J. E., Peteraf, M. A., & Strickland, I. A. (2012). *Administración estratégica* (Vol. 18). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, L. (2012). *Administración estratégica* (Decimoquinta ed., Vol. 18). Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana.
- Torres, M. (2017). El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: Una propuesta de bases de licitación pública. *Tesis Doctoral*. Universidad de Lleida, Santiago de Chile.
- Torres, Z. (2014). *Administración estratégica* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria S.A.
- UNESCO. (2012). *Educación para el Desarrollo Sostenible*. París y Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2012). La Educación para el Desarrollo Sostenible en acción. *Acceso abierto*, 53.
- Valls Hernández, S. (2010). La noción del servicio público. *Instituto de Investigación Jurídica de la UNAM*, 21.
- Valls Hernández, S. (2011). La noción del servicio público en el estado social de derecho. En S. Valls Hernández, & C. Matute Gonzales, *Nuevo Derecho Administrativo* (Primera ed., págs. 405-422). Purrua SA. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/00057984990b61e020f82>
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2007). *Calidad y servicios, conceptos y herramientas* (Primera ed.). (E. L. D, Ed.) Colombia: Ecoe ediciones Ltda.
- Velásquez M., C. V. (2015). Sistemas Integrados de Transporte Masivo (SITM). (*Tesis Doctoral*). Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/67821>
- Velásquez, C. (2015). *Sistemas Integrados de Transporte Masivo (SITM)*. Barcelona : Universidad de Barcelona.
- Velásquez, C. (2015). Sistemas Integrados de Transporte Masivo (SITM). (*Tesis Doctoral*). Universidad de Barcelona, Barcelona.