

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**EL PROGRAMA RADIAL LA HORA DEL TRANSPORTE Y
SEGURIDAD VIAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO
DEL SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN LA
CIUDAD DEL CUSCO 2018**

PRESENTADO POR:

Br. SARA EVA, PAZO HUISA

Br. CARMEN ROSA, HUAMANI ARPHI

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

ASESOR:

Dr. GABINO ALBERTO, GARCÍA CAMPANA

CUSCO - PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** Gabino Alberto García Campana
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: El programa radial la hora del transporte y
seguridad vial y su contribución al mejoramiento del servicio de transporte
urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco 2018

Presentado por: Sara Eva Pazo Huisa DNI N° 77028145;
presentado por: Carmen Rosa Huamani Arphi DNI N°: 76947589
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Licenciada en Ciencias de
la Comunicación

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de
Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 19 de enero de 2026

Firma

Post firma GABINO ALBERTO GARCÍA CAMPANA

Nro. de DNI 23833709

ORCID del Asesor 0000-0002-5921-5634

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:546888037

Carmen Rosa Sara Eva Huamaní Arphi Pazo Huisa

EL PROGRAMA RADIAL LA HORA DEL TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL MEJORAMIENTO ...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:546888037

Fecha de entrega

16 ene 2026, 4:33 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 ene 2026, 5:35 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

EL PROGRAMA RADIAL LA HORA DEL TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL M....pdf

Tamaño del archivo

6.0 MB

97 páginas

22.137 palabras

125.292 caracteres

8% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi principal inspiración y por darme las fuerzas necesarias para continuar y cumplir con uno de mis sueños más anhelados.

A mis padres Nicolás y Paulina y a mi hermana Mariluz por su incondicional apoyo de forma directa e indirecta, por sus sabios consejos y sus constantes oraciones para que tome las mejores decisiones en mi vida. Gracias a ellos he llegado hasta donde hoy me encuentro.

A todas aquellas personas que fueron parte del cumplimiento de este sueño; docentes, asesor de tesis, amigos, compañera de tesis.

Bach. Sara Eva Pazo Huisa

Este trabajo de investigación se la dedico a Dios, quién supo guiarme y darme las fuerzas para seguir adelante frente a los diversos problemas que se me presentaron durante el desarrollo de la tesis.

A mis padres Paulino y Juliana y a mis hermanas quienes gracias a ellos soy lo que soy. A mis padres por sus consejos, amor, comprensión y ayuda en los momentos difíciles y sobre todo por ayudarme con todos los recursos económicos para estudiar, porque sin ello este sueño no hubiera sido posible.

Asimismo, también agradecer a mis compañeros de la escuela profesional y sobre todo a mi compañera de trabajo.

Bach. Carmen Rosa Huamani Arphi

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por el don de la vida, la sabiduría y el continuo apoyo en los momentos de dificultad. Por contribuir en mi crecimiento mental, físico y espiritual, por capacitarme cada día y permitirme llegar a este momento importante de la vida.

A mis padres: Nicolás Pazo y Paulina Huisa, por haber entregado todo por mi formación y crecimiento profesional, por sus sabios consejos y correcciones oportunas.

A mi hermana Mariluz Pazo, por influir en mis sueños y ser mi ayuda incondicional.

A mi compañera de tesis Carmen Rosa Huamani, por su constante apoyo en el proceso de este trabajo de investigación, por su disposición y dedicación.

Y finalmente a mi asesor de tesis Dr. Alberto García Campana, por su consejo y guía durante el desarrollo de esta investigación.

Bach. Sara Eva Pazo Huisa

Agradezco a Dios por la vida, la salud y por la sabiduría brindada a lo largo de mi formación académica en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.

Agradezco a mis padres Paulino Huamani y Juliana Arphi, por sus consejos y apoyo incondicional.

A mis hermanas: Sonia, Yessica, Zoey por su paciencia, comprensión y ayuda durante la elaboración de mi tesis.

Agradezco a mi asesor de tesis Dr. Alberto García Campana, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, conocimiento científico y por guiarme durante el desarrollo de la tesis.

Y finalmente a mi compañera de tesis Sara Eva Pazo Huisa, por su constante apoyo.

Bach. Carmen Rosa Huamani Arphi

PRESENTACIÓN

Señora:

Doctora María del Pilar Benavente García,

Decana de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ciencias de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación que lleva por título El Programa Radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial y su contribución al mejoramiento del servicio de Transporte Urbano de Pasajeros en la Ciudad del Cusco - 2018, para optar al título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

El presente trabajo de investigación académica tiene el propósito de analizar cómo el programa radial *La Hora del Transporte y Seguridad Vial* contribuye al mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, durante el año 2018. Asimismo, busca determinar la influencia del contenido radiofónico en la formación de una cultura de seguridad vial y en la sensibilización de los actores involucrados en el sistema de transporte, tales como conductores, autoridades y usuarios.

La investigación se fundamenta en el reconocimiento del papel que desempeñan los medios de comunicación en la educación ciudadana y en la promoción de comportamientos responsables en la vía pública. De esta manera, se espera que los resultados de este estudio sirvan como aporte al fortalecimiento de políticas comunicacionales orientadas al desarrollo de una movilidad urbana segura, ordenada y eficiente.

Confiamos en que el presente trabajo contribuya al debate académico y social sobre la importancia de la comunicación en la gestión del transporte urbano y la seguridad vial en nuestra ciudad.

Bach. Sara Eva Pazo Huisa

Bach. Carmen Rosa Huamani Arphi

CONTENIDO GENERAL

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
PRESENTACIÓN.....	V
CONTENIDO GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. Justificación de la investigación.....	2
1.3.1. Justificación Teórica.....	3
1.3.2. Justificación Práctica.....	4
1.3.3. Justificación Social.....	4
1.3.4. Justificación Metodológica.....	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
2.1. Bases teóricas.....	6
2.1.1. La radio.....	6
2.1.1.1. Evolución de la radio.....	6
2.1.1.2. Radio como medio de comunicación.....	10
2.1.1.3. Características de la radiodifusora como medio de comunicación masiva.....	11
2.1.1.4. Características de la radio.....	11
2.1.1.5. Lenguaje radiofónico.....	14
2.1.1.6. Clasificación de la radio.....	15
2.1.1.7. Programación radiofónica.....	16
2.1.1.8. Etapas de producción radial.....	18
2.1.1.9. Tipología de programas radiofónicos.....	19
2.1.1.10. El poder de influencia de la radio.....	22
2.1.1.11. Funciones de la radio en pro de mantener la hegemonía del poder.....	22
2.1.1.12. Ámbitos donde la radio ejerce su poder de influencia.....	22
2.1.2. Programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial.....	24

2.1.3. Transporte Urbano.....	27
2.1.3.1. Transporte urbano en la provincia del Cusco.....	27
2.1.3.2. Normatividad del transporte urbano en el Perú.....	28
2.1.3.3. Empresas con concesión de rutas en la provincia del Cusco.....	31
2.2. Marco conceptual.....	33
2.3. Antecedentes de la investigación.....	33
2.3.1. Antecedentes Internacionales.....	33
2.3.2. Antecedentes nacionales.....	34
2.3.3. Antecedentes locales.....	35
CAPÍTULO III.....	37
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	37
3.1. Hipótesis.....	37
3.1.1. Hipótesis General.....	37
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	37
3.2. Variables.....	37
3.2.1. Variable independiente.....	37
3.2.2. Variable dependiente.....	37
3.3. Operacionalización de variables.....	38
CAPÍTULO IV.....	39
METODOLOGÍA.....	39
4.1. Ámbito de estudio.....	39
4.1.1. Ámbito geográfico de la investigación.....	39
4.1.2. Ámbito Temporal de la investigación.....	39
4.2. Limitaciones de la investigación.....	39
4.2. Tipo de investigación.....	40
4.3. Enfoque de investigación.....	40
4.4. Nivel de investigación.....	40
4.5. Método de investigación.....	40
4.6. Universo- muestra.....	40
4.6.1. Universo.....	40
4.6.2. Tamaño de la muestra.....	41
4.7. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de información.....	41
4.7.1. Técnica.....	41
4.7.2. Instrumento.....	41
4.8. Procesamiento y análisis de datos.....	41
CAPÍTULO V.....	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
5.1. Presentación y confiabilidad del instrumento aplicado.....	42
5.1.1. Presentación del instrumento.....	42
5.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado.....	43
5.2. Resultados de la encuesta.....	44

5.2.1. Datos generales.....	44
5.2.2 Contenido.....	52
5.2.3. Mejoramiento del servicio de transporte urbano.....	55
5.2.3.1. Mejoramiento de la Calidad de Servicio del transporte urbano.....	55
5.2.3.2 Prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano...	58
5.2.4. Programa Radial.....	62
5.2.4.1. Estrategias comunicativas.....	62
5.3. Discusión de resultados.....	63
5.4 Aporte de los investigadores.....	65
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	38
Tabla 2. <i>Distribución de los ítems de la encuesta y la variable Programa Radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial, apartados 1 y 2</i>	42
Tabla 3. <i>Distribución de los ítems de la variable Mejoramiento del servicio de transporte urbano, apartados 3 y 4</i>	43
Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	43
Tabla 5. <i>1.1. Nombre de la empresa de transporte</i>	44
Tabla 6. <i>1.2. Edad del encuestado</i>	46
Tabla 7. <i>1.3 Nivel de instrucción</i>	47
Tabla 8. <i>1.4 ¿Usted escucha radio cuando conduce?</i>	48
Tabla 9. <i>1.5. ¿Qué tipo de información prefiere escuchar en un programa radial?</i>	49
Tabla 10. <i>1.6. Usted escucha el programa radial “La hora del transporte y seguridad vial”, emitido por radio Salkantay</i>	50
Tabla 11. <i>1.7. ¿Con qué frecuencia usted escucha el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial?”</i>	51
Tabla 12. <i>2.1. ¿Cómo califica al programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, emitido por Salkantay 92.70 FM y 1080 AM del Cusco?</i>	52
Tabla 13. <i>2.2 ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye al conocimiento de los derechos y deberes de los conductores?</i>	53
Tabla 14. <i>2.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” respeta y hace respetar sus quejas y reclamos?</i>	54
Tabla 15. <i>3.1 ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido en la adecuada presentación de la unidad de transporte urbano y de los trabajadores conductor – cobrador?</i>	55
Tabla 16. <i>3.2. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la prestación de servicios en cuanto a horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano?</i>	56

Tabla 17. 3.3. <i>¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la interrelación con los usuarios de transporte?</i>	57
Tabla 18. 4.1. <i>¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” orienta a los conductores a trabajar en el marco de la legalidad?</i>	58
Tabla 19. 4.2. <i>¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” prioriza la concentración de los conductores durante el manejo?</i>	59
Tabla 20. 4.3. <i>¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, difunde recomendaciones para mantener operativas las unidades vehiculares?</i>	60
Tabla 21. 4.4. <i>¿Considera usted que los mensajes que se emiten en el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuyen en el conocimiento de las normas o reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito?</i>	61
Tabla 22. <i>De los contenidos difundidos por el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” ¿Cuáles son las que a usted le parecen más adecuados? (Enumere del 1 al 4 según la importancia, donde 1 es el más importante) ...</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> 1.1. Nombre de la empresa de transporte	45
<i>Figura 2.</i> 1.2. Edad del encuestado	46
<i>Figura 3.</i> 1.3 Nivel de instrucción	47
<i>Figura 4.</i> 1.4 ¿Usted escucha radio cuando conduce?	48
<i>Figura 5.</i> 1.5. ¿Qué tipo de información prefiere escuchar en un programa radial?	49
<i>Figura 6.</i> 1.6. Usted escucha el programa radial “La hora del transporte y seguridad vial”, emitido por radio Salkantay	50
<i>Figura 7.</i> 1.7. ¿Con qué frecuencia usted escucha el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”?	51
<i>Figura 8.</i> 2.1. ¿Cómo califica al programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, emitido por Salkantay 92.70 FM y 1080 AM del Cusco?	52
<i>Figura 9.</i> 2.2. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye al conocimiento de los derechos y deberes de los conductores?53	
<i>Figura 10.</i> 2.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” respeta y hace respetar sus quejas y reclamos?	54
<i>Figura 11.</i> 3.1. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido en la adecuada presentación de la unidad de transporte urbano y de los trabajadores conductor – cobrador?	55
<i>Figura 12.</i> 3.2 ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la prestación de servicios en cuanto a horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano? 56	
<i>Figura 13.</i> 3.3. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la interrelación con los usuarios de transporte?	57
<i>Figura 14.</i> 4.1. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” orienta a los conductores a trabajar en el marco de la legalidad 58	
<i>Figura 15.</i> 4.2. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” prioriza la concentración de los conductores durante el manejo?.....	59

- Figura 16.* 4.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, difunde recomendaciones para mantener operativas las unidades vehiculares?.....60
- Figura 17.* 4.4. ¿Considera usted que los mensajes que se emiten en el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuyen en el conocimiento de las normas o reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito? 61
- Figura 18.* De los contenidos difundidos por el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” ¿Cuáles son las que a usted le parecen más adecuados? (Enumere del 1 al 4 según la importancia, donde 1 es el más importante) 62

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la contribución del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco-2018, esta contribución se midió en base al mejoramiento de la calidad de servicio del transporte urbano y prevención de accidentes de tránsito. El estudio fue descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental-transeccional, utilizando el método deductivo, la población estuvo conformada por los conductores de las unidades de transportes del Cusco, siendo 1332 conductores, con una muestra de 298 conductores. Para responder a los objetivos, se aplicó un cuestionario a 298 conductores de las unidades de transporte urbano que sintonizaron el programa radial. El cuestionario fue validado y se midió la fiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach, el cual arrojó un valor superior a 0.7. Los resultados mostraron que: El contenido radiofónico del programa radial contribuyó significativamente al mejoramiento de la calidad de servicio y a la prevención de accidentes de tránsito, ya que sus mensajes concientizan a los conductores y cobradores, quienes oyen, reflexionan y toman una mejor actitud en cuanto a la labor que realizan, por tanto se concluyó que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye significativamente al servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco-2018.

Palabras clave: Programa Radial, Transporte Urbano, Servicio, Contribución.

ABSTRACT

The purpose of this work was to determine the contribution of the radio program “Time for transport and road safety” in the improvement of the urban passenger transport service in the province of Cusco-2018, this contribution was measured based on the Improvement of the Quality of Urban transport service and Prevention of traffic accidents in urban transport. The study was descriptive, quantitative approach, non-experimental-transactional, using the deductive method, the population was made up of the drivers of the transport units of Cusco, being 1332 drivers, with a sample of 298 drivers. To answer the objectives, a questionnaire was applied to 298 drivers of urban transport units tuning to the radio program. The questionnaire was validated and reliability was measured with Cronbach's alpha coefficient, which showed a value greater than 0.7. The results showed that: The radio content of the radio program contributed significantly to the improvement of the quality of service and the prevention of traffic accidents, since its messages raise awareness among drivers and collectors, who listen, reflect and take a better attitude regarding the work they do. Therefore, it was concluded that the radio program “Time for transport and road safety” contributes significantly to the urban passenger transportation service in the city of Cusco-2018.

Keywords: Radial Program, Urban Transport, Service, Contribution.

INTRODUCCIÓN

En este contexto, los medios de comunicación masiva, y en particular la radio, continúan ejerciendo un rol relevante como canales de interacción y reflexión ciudadana, a pesar del avance de las nuevas tecnologías digitales. Su alcance, inmediatez y lenguaje cercano la convierten en un instrumento de gran influencia social, especialmente en regiones como Cusco, donde la radio mantiene un contacto directo con diversos sectores de la población.

En las últimas décadas, el transporte urbano en la ciudad del Cusco se ha convertido en una de las mayores preocupaciones sociales, debido a problemas relacionados con la congestión vehicular, el incumplimiento de las normas de tránsito, la deficiente calidad del servicio y el incremento de accidentes viales. Esta situación ha generado una creciente demanda de espacios comunicativos que orienten, informen y sensibilicen tanto a conductores como a usuarios, promoviendo actitudes responsables y una cultura de respeto en la vía pública.

En este contexto surge el programa radial *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”*, transmitido por Radio Salkantay, como una propuesta comunicacional orientada a la educación vial y a la mejora del servicio de transporte urbano. A través de entrevistas, comentarios y mensajes de orientación, el programa aborda temas relacionados con la seguridad vial, los derechos y deberes de los conductores, así como la importancia del trato adecuado hacia los usuarios. Su influencia en la comunidad transportista del Cusco ha sido reconocida, pero no había sido objeto de un estudio académico que analice de manera sistemática su impacto en el servicio de transporte urbano.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la contribución del programa radial *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”* al mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco durante el año 2018. Asimismo, busca identificar en qué medida sus contenidos comunicativos han influido en la calidad del servicio y en la prevención de accidentes de tránsito, entendiendo a la radio como un agente de cambio social y educativo.

La investigación se estructura en cinco capítulos:

El **Capítulo I** aborda el planteamiento del problema, la formulación de los objetivos y la justificación que orientan el estudio.

El **Capítulo II** desarrolla el marco teórico y conceptual, sustentado en antecedentes nacionales e internacionales sobre comunicación radial, seguridad vial y transporte urbano.

El **Capítulo III** presenta las hipótesis y variables de estudio

El **Capítulo IV** presenta la metodología empleada, señalando el tipo, nivel y enfoque de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados a los conductores del transporte urbano.

Finalmente el **Capítulo V** expone los resultados obtenidos, su interpretación y la comprobación de las hipótesis. Además, contiene las conclusiones, recomendaciones y aportes derivados del estudio, orientados a fortalecer la función educativa y social de los medios radiales en la promoción de un transporte urbano más eficiente, humano y seguro.

Con ello, esta investigación pretende aportar al campo de las Ciencias de la Comunicación, demostrando que la radio, a través de contenidos educativos y participativos, continúa siendo un medio eficaz para promover cambios positivos en la conducta social y contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad cusqueña.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco constituye uno de los principales servicios públicos que inciden directamente en la calidad de vida de sus habitantes. Sin embargo, en los últimos años este sistema ha mostrado serias deficiencias que afectan tanto a los usuarios como a los operadores del servicio. La congestión vehicular, la inadecuada señalización, el incumplimiento de las normas de tránsito, la falta de cultura vial y el trato inadecuado hacia los pasajeros son algunos de los problemas más notorios que deterioran la eficiencia y seguridad del transporte urbano en la ciudad.

A ello se suma la limitada fiscalización de las autoridades competentes y la ausencia de programas educativos sostenidos que fomenten actitudes responsables entre los conductores y cobradores del transporte público. Esta situación ha generado una percepción negativa en la ciudadanía respecto al servicio, evidenciando un déficit en la formación ética y profesional de los actores que intervienen en este sistema. En muchos casos, la falta de conciencia vial se traduce en infracciones constantes, accidentes de tránsito y deficiencias en la atención al usuario.

Frente a este panorama, los medios de comunicación, y en especial la radio, mantienen un rol protagónico como instrumentos de educación, orientación y sensibilización social. En una ciudad como Cusco, donde la radio conserva una fuerte presencia en la vida cotidiana de los ciudadanos, este medio representa una herramienta estratégica para difundir mensajes formativos y promover el respeto a las normas de tránsito. Dentro de este marco, el programa radial *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”*, transmitido por Radio Salkantay, se ha convertido en un espacio de comunicación directa con los conductores, cobradores y empresarios del sector transporte, abordando temas vinculados a la seguridad vial, la responsabilidad ciudadana y la mejora del servicio.

No obstante, a pesar de la relevancia y permanencia del programa en la programación local, no existen suficientes estudios que evalúen de manera sistemática su verdadera influencia en la mejora del transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco. Se

desconoce con precisión en qué medida los mensajes educativos y comunicacionales emitidos han logrado generar cambios en las prácticas de los operadores del transporte, ni cómo han contribuido a la reducción de infracciones o al fortalecimiento de una cultura de seguridad vial.

Por ello, surge la necesidad de desarrollar una investigación que analice la contribución del programa radial *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”* en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco durante el año 2018. El estudio busca determinar si los contenidos radiales han tenido un impacto positivo en la calidad del servicio, en la prevención de accidentes de tránsito y en la formación de comportamientos responsables entre los actores del sistema de transporte. De esta manera, se pretende aportar evidencia empírica que demuestre el potencial de los medios radiales como herramientas de cambio social y de fortalecimiento de la educación vial en la comunidad cusqueña.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo contribuye el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué aspectos contribuye el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial al mejoramiento de la calidad de servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018?
- ¿Cuál es el aporte del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018?

1.3. Justificación de la investigación

El transporte urbano es una de las actividades esenciales para el desarrollo económico y social de la ciudad del Cusco, al permitir la movilidad diaria de miles de ciudadanos. No obstante, este servicio enfrenta desde hace varios años problemas estructurales relacionados con la congestión vehicular, la falta de educación vial, el deficiente trato al usuario y el incumplimiento de las normas de tránsito. Esta situación evidencia la

necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación e información que contribuyan a la formación de una cultura de seguridad vial entre los operadores del transporte público.

En este contexto, la radio continúa desempeñando un rol protagónico como medio de comunicación social en la región del Cusco. Su carácter masivo, su lenguaje accesible y su cercanía con la población la convierten en un canal eficaz para promover cambios de conducta, sensibilizar sobre el respeto a las normas de tránsito y difundir mensajes orientados a la mejora del servicio. En particular, el programa radial *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”*, transmitido por Radio Salkantay, se ha consolidado como un espacio informativo y educativo que aborda las problemáticas del transporte urbano y la seguridad vial, orientando a conductores, cobradores y usuarios.

Sin embargo, a pesar de su trayectoria y reconocimiento, no existen estudios académicos que evalúen de manera sistemática la contribución de este programa radial al mejoramiento del servicio de transporte urbano en la ciudad del Cusco. Por ello, esta investigación se considera pertinente y necesaria, ya que busca evidenciar el impacto real de los contenidos comunicacionales del programa y su influencia en la calidad del servicio y en la prevención de accidentes de tránsito.

El estudio reviste importancia académica, social y práctica, puesto que permitirá demostrar el potencial educativo de la radio como medio formativo y su capacidad para incidir en comportamientos responsables dentro del sistema de transporte urbano. Asimismo, los resultados servirán como base para el diseño de estrategias comunicacionales orientadas a fortalecer la seguridad vial y mejorar la relación entre comunicadores, autoridades y ciudadanía.

1.3.1. Justificación Teórica

La investigación aporta al campo de las Ciencias de la Comunicación al analizar empíricamente cómo un medio tradicional como la radio puede contribuir y aportar al cambio social a través de la comunicación educativa. Teóricamente, el estudio se sustenta en enfoques de comunicación para el desarrollo y comunicación participativa, los cuales plantean que los medios no solo informan, sino que educan, sensibilizan y transforman actitudes en beneficio del bien común.

El análisis de *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”* permite generar nuevo conocimiento sobre la función social de los programas radiales en la construcción de una cultura de seguridad vial.

1.3.2. Justificación Práctica

Desde un punto de vista práctico, los resultados de esta investigación podrán ser utilizados por instituciones públicas, municipalidades, medios de comunicación y empresas de transporte urbano para diseñar campañas de educación vial más efectivas. Además, permitirá valorar el papel que cumple la radio en la promoción del respeto a las normas de tránsito y en la formación continua de los conductores y cobradores.

El estudio también ofrece una herramienta útil para mejorar los contenidos radiales de programas parecidos, optimizando su lenguaje, estrategias comunicativas y alcance, de modo que su impacto en la comunidad sea más profundo y sostenible.

1.3.3. Justificación Social

Socialmente, la investigación busca contribuir a la mejora de la convivencia ciudadana en el espacio urbano mediante la promoción de actitudes responsables, solidarias y seguras en las vías públicas. Al analizar el efecto del programa radial en la población transportista, se pretende fortalecer la cultura vial, reducir los accidentes de tránsito y elevar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

De esta manera, el estudio beneficia de manera directa a la ciudadanía cusqueña, al proponer un modelo comunicativo que favorece el respeto mutuo y la seguridad en el transporte urbano, elementos esenciales para una sociedad ordenada y consciente de sus deberes y derechos.

1.3.4. Justificación Metodológica

Metodológicamente, el trabajo aporta una experiencia investigativa aplicable a futuros estudios sobre medios de comunicación y cambio social. La aplicación de instrumentos de medición y análisis estadístico permite obtener resultados objetivos y verificables sobre la influencia del programa radial en la comunidad transportista.

Asimismo, el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo no experimental utilizados constituyen una base metodológica sólida para estudios similares que busquen evaluar el impacto de medios de comunicación en otros sectores sociales. De este modo, la investigación contribuye también al fortalecimiento de la práctica investigativa en el ámbito académico de la comunicación social.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

- Determinar la contribución del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir en qué aspectos contribuye el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento de la calidad de servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018.
- Describir el aporte del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. La radio

En este sentido la Asociación Nacional de Periodistas del Perú (2007), dice:

“El término radio proviene de la palabra radiodifusión; éste es un sistema de información a distancia, únicamente sonoro que se dirige a un público heterogéneo, anónimo y disperso” (p. 45).

Por otro lado, Legorburu (2001), refiere que:

“La radio difunde unos contenidos informativos, formativos, diversivos, persuasivos, que son cristalizados en unidades de programas, que se juntan en continuidad para formar una emisión a una audiencia numerosa” (pág. 127).

En este sentido, desde la UNESCO Legorburu (2001) afirma que:

“La radio es la única técnica de comunicación avanzada que se ha expandido y culturizado por todos los países donde las condiciones lo han permitido” (pág. 10).

Pudiéndose inferir, que es un medio de comunicación masivo que llega a un público heterogéneo, ofreciendo mensajes basados en el sonido de manera constante a domicilio; sin que exista presencia física del emisor.

2.1.1.1. Evolución de la radio

A. La radio en el mundo

Por su parte Ortiz (2009), refiere que:

“La necesidad de comunicación inherente al ser humano, dio origen a distintas formas de comunicación a distancia, es así cómo aparece el telégrafo y posteriormente la radio, el cual “goza de códigos o recursos expresivos propios que enriquecen la función comunicativa” (pág. 240).

Sobre la historia de la radio, Ortiz (2009) y Cutire y Quispe (2015), refieren que los continuos experimentos ejecutados por científicos europeos y norteamericanos a fines del

siglo XIX, posibilitaron el descubrimiento de radiaciones electromagnéticas, lo que años más tarde afirmaría las bases para el desarrollo de la radiodifusión en el mundo.

Los precursores del descubrimiento de la radio que conocemos en la actualidad, fueron desarrollados por: Heinrich Rudolf Hertz, Alexander Popov, Edouard Branly, el físico italiano Guillermo Marconi y el físico norteamericano Reginald Fessenden. En una fase inicial surgió la telegrafía alámbrica. Éste era un medio de comunicación por el cual se podía enviar mensajes mediante puntos y rayas (código morse); seguidamente, aparece la telefonía inalámbrica, mediante el cual era posible enviar mensajes hablados.

A este sistema de la radio originaria, se le conoció como telegrafía inalámbrica.

La radio apareció en vísperas de la navidad de 1906, cuando el físico Reginald Fessenden transmitió un programa con música y voz claramente apreciable por la onda media. Antes de este suceso, solamente se emitía por la radio mensajes en código morse.

En uno de los sucesos más conmovedores para la humanidad, el transatlántico inglés Titanic, ejecuta una llamada de auxilio a través de la radio, el 14 de abril de 1912, esto permitió salvar a más de 700 pasajeros, de morir en las frías aguas del Océano Atlántico. Por lo que, Pagés (2000), refiere que la radio había cumplido una misión muy importante.

Con el estallido de la Primera Guerra Mundial en 1914, los ejércitos enfrentados emplearon la comunicación inalámbrica para determinar sus posiciones frente al enemigo. Los equipos de la marina que participaron en la guerra fueron quienes le dieron a la radio su desarrollo técnico. Enrique Susini, médico de 25 años, junto con otros jóvenes, realizan el 27 de agosto de 1920, la primera transmisión radial con continuidad de todo el mundo, desde el Teatro Coliseo de Buenos Aires, con una antena colocada en la azotea de un edificio, la que emite su señal a cincuenta radioaficionados.

De esta forma, Ortiz (2009), demuestra que, en 1922, el francés Maurice Vinot, precursor de la radiodifusión en Europa, comienza a transmitir publicaciones deportivas e informativas de tipo general, a través de la emisora Radiola con el apoyo de la Agencia de Noticias Havas. Sin embargo, durante la década de los 30, los editores de la prensa impresa vieron en esta dinámica forma de comunicación una amenaza para la permanencia de los medios escritos, por lo que obligaron a las agencias de noticias a escoger entre ellas o la radio para publicar sus informaciones. La publicidad era otra batalla donde la prensa impresa estaba siendo derrotada y para impedirlo, los editores obligaron a los anunciantes a retirar sus inversiones publicitarias de la radio. Esta coacción sobre los anunciantes funcionó, porque en ese entonces, la prensa impresa tenía poder mediático.

En 1932, la agencia de noticias Associated Press, vendió a las emisoras radiales toda la información sobre las elecciones presidenciales de los EEUU este hecho desató una crisis que afectó la continuidad de la radio. La presión mediática de la prensa impresa, logró constituir una regulación para las emisoras y las agencias de noticias: "La radio solamente podrá transmitir boletines de 35 palabras por noticia como máximo."

La radio se fue popularizando cada vez más hasta consolidarse como un medio potencial de masas, fidelizando a más público. La radio también fue usada como un medio de propagación ideológica; Adolf Hitler es quien lo utilizó con este fin al llegar al poder en Alemania en 1933. La aparición de la televisión, causó que las inversiones publicitarias abandonaran a la radio, puesto que la televisión añadía la imagen en movimiento al audio; iniciando una segunda crisis. Es por ello, que la radio pudo sobrevivir ante el emplazamiento de la TV. Actualmente, los distintos programas radiales llegan a los radioescuchas a través de los diversos medios como son: las ondas, el satélite, el cable, la telefonía móvil y el internet.

B. La radio en el Perú

Ballón, (1987), refiere que la radiodifusión llega al Perú como un instrumento de comunicación naval en el año 1916. Durante el mandato de Augusto Leguía, en 1925, se crea la primera radioemisora en el país: OAX. Esta estación radial, con apoyo del Estado, mantuvo el monopolio de las radios durante diez años. Recientemente en 1935 comienzan a aparecer nuevas radioemisoras, lideradas por grupos privados distintos al Estado. No obstante, la forma en cómo aparecen estas nuevas emisoras fue desordenada, ya que cada dueño era el encargado de determinar las normas de cada emisora, que estaban en directa relación con sus intereses personales.

En enero de 1921, Augusto Leguía, estableció que los servicios de correos, telégrafos y otros equivalentes como la radiotelefonía, se constituían en un servicio monopólico público. El gobierno meses después concede a la Marconi's Wireless Telegraph Company, la administración total de la empresa por espacio de 25 años. El peruano Jorge Vargas Escalante, en 1924, realizó un llamado al aire desde un radio transmisor que había instalado en Magdalena. Inesperadamente, obtiene respuesta de parte de un radioaficionado que hacía lo mismo en Panamá. Entonces este acontecimiento fue publicado por la prensa y desató un notable interés en el país, para consolidar una emisora radial masiva. (Ballón, 1987).

Con el objetivo de aprovechar los beneficios de este negocio, en el Perú, se crea la

Peruvian Broadcasting Company. De esta forma el Estado le otorga los derechos exclusivos sobre la Marconi's Wireless Telegraph Company, para la importación, venta y alquiler de aparatos para la transmisión y recepción de radiotelefonía. (Ballón, 1987).

C. La radio en el Cusco

En su investigación Cutire y Quispe (2015), refieren de manera cronológica el desarrollo de la radio en Cusco, apoyándose en el libro "Radio: Técnica y periodismo".

El 11 de noviembre de 1936, el ingeniero Carlos Lizárraga Fischer, iniciador de la radiodifusión en Cusco, transmitió desde la plaza de armas de la ciudad, la primera señal de radio en medio de una expectativa popular y fundó la primera estación de radio que llevaría por nombre OAX- 7-A Radio Cusco.

Los programas radiofónicos emitidos inicialmente estuvieron enfocados a los más renombrados expositores de géneros españoles e italianos. Con el pasar de los años, la radio Cusco, se convirtió en la radio que transmitía la celebración de los aniversarios locales, fiestas cívicas, aniversarios de instituciones y de los cumpleaños de los personajes más renombrados de la sociedad cusqueña.

Ingresando a la década de los años 40, aparece el programa "La hora del charango", un programa dedicado a los cultores del arte musical que utilizaban ese pequeño instrumento. Apresuradamente este programa cautivó a la audiencia y pidió que se ampliará a dos horas su emisión, además de que se instalarán parlantes en la plaza de armas.

Radio Cusco una de las primeras radiodifusoras del país, en conjunto con las radios: Lima, América, Callao, Miraflores y otros medios del territorio peruano, conformaron la cadena más grande de radiodifusión privada denominada "Compañía Peruana de Radiodifusión S. A."

En 1948, Raúl Montesinos Espejo, fundó la emisora "Radiodifusora Rural", la particularidad que tenía era que transmitía música folklórica y cuanto evento de significación regional tuviera lugar en la región. Años después, se convirtió en Radio Tawantinsuyu.

Ese mismo año, el periodista Miguel H. Milla, sacó al aire el primer radio periódico denominado Radio Radial del Cusco, fue el primer programa en el género informativo y se transmitió a través de la señal de Radio Cusco.

Dos años después, Radio Cusco comenzó a retransmitir radionovelas, el cual trataba programas con un formato novedoso que de inmediato comenzó a cautivar a la audiencia cusqueña, sobre todo al género femenino.

La Radio Salkantay se convirtió en la cuarta emisora de la ciudad, al ser fundada en octubre de 1959.

El doctor Ricardo Campana fue el primer propietario quien luego de un tiempo, lo transfirió a Don Jorge Cazorla Hermosa.

Zamora Cosío Eloy (2003), posteriormente, en septiembre de 1961, la familia Barrionuevo Sánchez estableció Radio Onda Imperial. Esta estación radial tuvo un interés especial por emitir programas periodísticos los que generaron polémica por mucho tiempo. Establecieron la frase "Primero el Cusco, después, el Cusco y finalmente siempre el Cusco".

Entre sus aportes está, la instalación de la primera estación radial en Frecuencia Modulada. Comenta Zamora (2003), que, en diciembre de 1965, Federico González Pacheco fundó Radio Triunfo. Esta radio contó con originales programas noticiosos y musicales. Y pasó a ser parte de la cadena nacional de Radio Programas del Perú. El noticiero más apreciable fue "El Herald" conducido por Gregorio Álvarez Segovia.

Finalmente, Radio El Sur fue fundada por Gilberto Muñoz Caparó en diciembre de 1971.

En la década de 1990, existían en la provincia del Cusco, cuarenta emisoras de las cuales, veintitrés, contaban con la licencia de funcionamiento, siete se encontraban en proceso de trámite y diez eran completamente informales; estos dos últimos grupos se transmitían informalmente. Actualmente, se puede apreciar que algunas radios han ampliado su audiencia haciendo uso de un canal de televisión.

2.1.1.2. Radio como medio de comunicación

Menciona Correa (2014), que la radio es un medio de comunicación masiva, eficaz e indeclinable, cuya vigencia se mantiene a pesar de la fuerte competencia que le viene haciendo la televisión, la misma que puede observarse en la pantalla de un celular, empero la radio continúa siendo la fiel compañera del hombre en medio del trabajo o en sus horas de descanso. Hace referencia Cutire y Quispe (2015), que los medios de comunicación como la radio, la televisión, el periódico, la carta, el telefax, el teléfono y el celular, son canales artificiales que permiten la comunicación entre dos actores (emisor y receptor). Entre estos distintos medios, destacan los medios de comunicación masiva como la radio, televisión y prensa impresa. Estos son conocidos como "Mass Media" y están dirigidos a un público colectivo, traspasando las fronteras del tiempo y del espacio (...).

González (2004) asevera, que la radio de alguna forma ha mantenido y retomado la tradición oral, ya que logra una relación e identificación con sus oyentes, logrando generar un vínculo con la audiencia. Por otra parte, al igual que la tradición oral, cumple la función de cualquier medio, es decir, brindar información y entretenimiento a aquellos que no saben leer o escribir o no tienen acceso a otros medios de comunicación (...).

2.1.1.3. Características de la radiodifusora como medio de comunicación masiva

Según Correa (2014), las emisoras radiales tienen las siguientes características:

- Comunicación vertical, mantienen al receptor como un ente pasivo.
- Emiten programas de contenidos diversos difundiendo valores positivos y negativos.
- Tratan de imprimir conductas, comportamientos y modelos de vida a imitar generando trastocamientos culturales y por ende alienación.

Cabe mencionar que en la actualidad muchos programas permiten la participación de la audiencia a través de llamadas telefónicas, entrevistas, etc.

2.1.1.4. Características de la radio

La radio es calificada como la voz sin rostro. Por lo que, Velezmoro (2002), afirma que:

(...) La radiodifusión tiene su propia identidad, que nace de una serie de características que la convierten en el mejor y más eficaz medio al servicio de la transmisión de acontecimientos actuales, con una concepción distintamente informativa, sobre todo, si se transmiten los hechos en directo (...).

Asimismo, Velezmoro (2002), indica que:

“El atributo que tiene la radio es la rápida difusión de los distintos acontecimientos, lo cual genera una adecuada comprensión del receptor u oyente a través de la explicación y el análisis del tema” (pág. 14).

Por tal, se detallan las siguientes características:

A. Inmediatez e instantaneidad

La Asociación Nacional de Periodistas del Perú (2007), menciona como una característica

que tiene que ver más con el trabajo informativo radiofónico. La radio es considerada como la “reina” de la exclusividad porque difunde las informaciones del momento o del último minuto, que están ocurriendo o que acaban de ocurrir.

También comentan Cutire y Quispe (2015), que la información propalada a través de este medio llega con rapidez a los oyentes y muchas veces, en el mismo momento en que están ocurriendo los sucesos.

B. Fugacidad

La Asociación Nacional de Periodistas del Perú (2007), menciona que:

“La noticia es transmitida con demasiada rapidez, donde el oyente, a veces, no podrá captar absolutamente toda la información. Esta limitación indica que el lenguaje que utilizan los periodistas que laboran en radio, deberá ser claro y preciso” (pág. 21).

(...) Los mensajes difundidos por este medio son efímeros, ya que la recepción de la información se realiza a través del oído. La capacidad de retención auditiva es inferior a la visual, es por eso que la permanencia del mensaje en el tiempo es mínima” (...) (Cutire y Quispe, 2015, pág. 85).

C. Unisensorialidad

Para Sainz (2003), esta característica se debe a que los mensajes de la radio son percibidos por un sólo sentido: el oído. “Sin necesidad de prestar mucha atención, las personas pueden realizar sus labores cotidianas acompañados por información y música de fondo. Por eso los mensajes radiofónicos producen en los radioescuchas, imágenes mentales, lo que se conoce como imágenes sonoras” (pág. 21).

“El contenido de este medio únicamente se puede recibir a través del sentido del oído. Sobre la palabra recae toda la fuerza como instrumento de comunicación y pensamiento” (...) (Cutire y Quispe, 2015, pág. 85).

D. Directo

Por su parte Sainz (2003), refiere que:

“La ausencia de mediación, adquiere significado de realidad misma no de representación de la realidad, es decir como ocurre en el medio televisivo. La información a través de la voz humana, adquiere fuerza y realismo” (pág. 21).

E. Cercano

Comenta Sainz (2003), que la proximidad psicológica que supone la voz humana del interlocutor, hace que parezca presente en el mismo espacio de recepción.

F. Activo

Sainz (2003), refiere que:

“La buena utilización de sus cuatro elementos que son la palabra, la música, efectos de sonido y silencio; el cual crean una comunicación viva y estimulante” (págs. 39- 40).

G. Potencia la imaginación

Cutire y Quispe (2015) indican que:

“La radio por ser un medio donde los mensajes llegan a través del audio, donde no interviene la imagen, el oyente utiliza su propia imaginación para recrear la realidad mostrada por este medio de comunicación” (pág. 85).

H. Comunicación unidireccional, y hoy multidireccional

Menciona Cutire y Quispe (2015), que:

“En las zonas rurales la particularidad unidireccional de la radio se percibe. Con el acceso popular a la telefonía en las grandes ciudades, la radio se convirtió en bidireccional” (pág. 85). Actualmente, el internet convirtió a este medio en multidireccional, porque la participación de los oyentes no es solamente con el emisor, sino también entre los mismos oyentes.

I. Fácil portabilidad

Cutire y Quispe (2015), refiere que:

(...) “El tamaño de la radio determina su fácil ubicación en cualquier lugar, es decir la ubicación de este medio puede ser fija o portátil” (pág. 85).

J. Manipulación sencilla y accesibilidad variada

(...) El uso de la radio “no requiere de complejos sistemas de manipulación. La variedad de

emisoras y de programas permite satisfacer todas las necesidades informativas y recreativas del oyente” (Cutire y Quispe, 2015, pág. 85).

K. Compatibilidad con otras actividades

Asimismo, Cutire y Quispe (2015), refiere que:

“La radio hace que el oyente pueda cumplir paralelamente otras labores, es decir, este medio no precisa de una concentración absoluta del radioescucha, ya que la percepción exclusivamente auditiva, lo hace compatible con otras actividades simultáneas, sobre todo manuales” (pág. 86).

2.1.1.5. Lenguaje radiofónico

Menciona Montoya y Bentacur (2006), que “el lenguaje radial se refiere a la forma cómo codificamos un mensaje, es decir cómo le damos sentido a un mensaje a través de los aspectos técnicos” (pág. 31), tales como la voz, la música, los efectos de sonido, los momentos de silencio y el uso de los planos o distancias de los anteriores, antes el micrófono.

Igualmente explica Sainz (2003), que la interpretación del lenguaje sonoro se basa en una serie de códigos convencionales que permiten al oyente identificar el sonido y asociarlo con un objeto o una situación previamente registrada por el oyente. Asimismo, detalla que “el lenguaje de la radio está compuesto por cuatro recursos sonoros primordiales: la palabra, la música, los efectos de sonido y los silencios; estos elementos son la base de la creación radiofónica” (pág. 237- 260).

A. La palabra

Comenta Martínez (2005), que:

“La radio se manifiesta primero en la redacción y luego se materializa en la locución. Por esta razón, la palabra radiofónica debe ser trabajada desde la redacción y la locución, atendiendo a las características y condiciones de la voz humana” (págs. 43-44).

En la radio, la palabra se materializa en la locución de quienes intervienen y, por tanto, es

palabra hablada que dota al mensaje radiofónico de una carga comunicativa intelectual y al mismo tiempo emocional. Vale decir que las palabras sirven de soporte cognitivo y expresivo.

B. La música

Refiere Ortiz (2009), que la radio tiene dos importantes funciones estéticas: expresiva y descriptiva. La función expresiva está relacionada con las emociones y es capaz de crear un clima emocional y la función descriptiva, la música es capaz de describir la escena de la acción conforme va relatado.

También comenta Martínez (2005), que existen dos formas de entender la música: la música como contenido programático cuando constituye la oferta global de la emisora, el contenido básico de un programa y la música como lenguaje que se integra al mensaje de la radio.

C. Los efectos de sonido

Ortiz (2009) manifiesta, que un compuesto de formas sonoras representadas por sonidos inarticulados o de estructura musical, de fuentes sonoras naturales o artificiales, permite construir una imagen, el cual aporta en el oyente una sensación de realidad.

Refiere Casanellas (2010), que:

“Los efectos sonoros ambientan, enriquecen y apoyan al guión. Producen condiciones que el habla o la música no pueden recrear. Aportan un fuerte grado de informaciones en el programa; se emplean con mesura, ya que muchos sonidos simultáneos y más mezclados entorpecen la percepción y confunden al oyente” (pág. 22).

Menciona Villamizar (2005), que:

“El silencio en el lenguaje radial, está ligado directamente con las palabras precedentes, pero igualmente lo está con las expresiones que le siguen” (pág. 61).

2.1.1.6. Clasificación de la radio

Cutire y Quispe (2015), clasifican a la radio de la siguiente manera:

A. Según su cobertura

a. Radio de frecuencia modulada (FM)

“La cobertura de este tipo de radio es de mayor calidad y sus ondas se propagan en línea recta. Su funcionamiento es sencillo, ya que no necesita costosa implementación” (Cutire y Quispe, 2015, pág. 68).

b. Radio de amplitud modulada (AM)

“La cobertura de este tipo de radio no tiene una calidad nítida y se propaga a través de la onda media y larga. Los medios técnicos para cubrir esta cobertura, son muy costosas” (Cutire y Quispe, 2005, pág. 68)

B. Según su titularidad

a. Radio comunitaria

“La propiedad de la radio comunitaria es la población, porque ella la solventa, son los productores y ellos la conducen emitiendo programaciones de interés para todos los oyentes de la comunidad” (Cutire y Quispe, 2005, pág. 68).

b. Radio pública

“Pertenece al Estado o a alguna otra institución oficial. Algunas no cuentan con publicidad y se financian exclusivamente del presupuesto asignado por el organismo al que pertenecen” (Cutire y Quispe, 2005, pág. 68).

c. Radio privada o comercial

“Sus propietarios son particulares o empresarios y se financia únicamente con la publicidad” (Cutire y Quispe, 2005, pág. 68).

C. Según su contenido

a. Generalista o convencional

“Presenta una programación variada que satisface a un gran número de personas” (Cutire y Quispe, 2005, pág. 68)

b. Temática o especializada

“Se dirige a un público determinado ofreciéndole un tipo de mensaje concreto” (Cutire y Quispe, 2005, pág. 68)

2.1.1.7. Programación radiofónica

Refiere Moreno (1999), que está referida a los espacios previstos en la emisora, donde se van a emitir los contenidos radiofónicos, en un tiempo determinado. Específicamente, cada programa tiene un tratamiento diferente de otro, tanto en su forma como en su contenido. La

programación radiofónica tiene estas características generales:

- Por las mañanas: Se emiten los programas de carácter informativo y tienen un tono frío.
- Por las tardes: Se emiten programas de carácter más distendido (magazines) y tienen un tono amistoso y dialogante.
- Por las noches: Se emiten programas de carácter más íntimo y añorado; tienen un tono muy cálido.

Según Reto (2015), se adaptaron elementos para un programa radial:

A. Condición de demanda

- Construcción de agendas temáticas basadas en sus necesidades sociales.
- Gustos y expectativas estéticas.
- Atención a sus necesidades de participación y diálogo.
- La idea responde a las necesidades del mercado.

B. Factores de producción

- Número suficiente o insuficiente de recursos humanos.
- Capacitación y especialización del personal.
- Cumplimiento con las reglas y procesos de producción (preproducción, realización y post producción).
- Cuenta con los recursos técnicos necesarios para procurar una producción de calidad.
- Cuenta con la infraestructura de producción necesaria para procurar una producción de calidad.
- Corresponde a los objetivos empresariales.
- El producto (programa) es innovador y creativo.
- El programa cuenta con información de calidad.
- Toma en consideración a la competencia

C. Sectores conexos de apoyo y estrategias

- Cuenta con aliados estratégicos: apoyo de otros grupos de interés.
- Cuenta con auspiciadores que financian la producción del programa.

D. Competencia

- Evaluación y/o consideración de la competencia.

2.1.1.8. Etapas de producción radial

Mencionan López (2014) y Martínez (2005), para que un programa de radio obtenga sus objetivos y llegue a la audiencia deseada existen tres pasos:

A. Preproducción

a) La planificación de un programa radial

López, (2014), define como la creación del perfil radiofónico donde se establece cada uno de los elementos que dan forma al programa, es así que se encuentran el género, nombre, objetivo, público meta, público bienvenido, horario y frecuencia de transmisión, emisora, duración, justificación, resumen, secciones, estructura, temas tentativos y presupuesto.

B. El guión

Comenta López (2014), que el guión describe detalladamente la estructura y orden del contenido del programa.

C. La producción –Grabaciones o programa en vivo

Afirma López (2014), que las transmisiones radiales pueden ser en vivo o pregrabados, cada una de estas modalidades tiene sus ventajas.

- El programa pregrabado: Su planificación es más sencilla, además se pueden realizar ensayos previos. Por consiguiente, pocas veces presenta errores puesto que cualquier equivocación puede ser regrabada o corregida en el proceso de postproducción.
- Programa en vivo: Pone a prueba al equipo de trabajo, ya que en ella se va realizar producciones al aire, es decir, en tiempo real, puesto que se ponen en práctica las destrezas, tanto de los conductores como de los operadores de consola.

D. La postproducción

Comenta Reyes (2017), que cuando un programa es pregrabado se debe llevar a cabo la etapa de postproducción, para agregar la musicalización, efectos de sonidos, empaquetadura y cualquier detalle que debe ser examinado y mejorado para entregar el producto terminado y listo para la emisión.

2.1.1.9. Tipología de programas radiofónicos

Sostiene Moreno (1999), que la tipología de los programas radiofónicos se nombran como formatos radiofónicos. Existen emisoras que operan un formato puramente informativo como Radio Programas del Perú, emisoras de puro entretenimiento (musicales) y otras que apuestan por un formato mixto donde mezclan programas noticieros y musicales como Radio Nacional del Perú. Entre los tipos de programas, tenemos los siguientes:

A. Programas informativos

Según Reto (2015), ofrece el recuento y ampliación de las noticias más relevantes acaecidas durante la jornada. Estas informaciones pueden ser del ámbito local, nacional e internacional, de esta manera, dicho autor considera los siguientes programas radiales como informativos:

- Boletines informativos: Extractos informativos donde se narran los titulares y se desglosan las distintas noticias que se van produciendo a lo largo de la jornada.
- Avances informativos: Son espacios que se intercalan entre programas o dentro de un magazine, sirviendo como adelanto del boletín principal.
- Flash informativo: Consiste en dar una noticia en forma de titular, de manera concisa y sin comentario que la desglose.
- Tertulias: Se presentan varios temas de manera monólogo y secuencial.
- Resumen de la semana: Se seleccionan las noticias más destacadas de la semana y se amplia documentación de las mismas, aportando opiniones de peso y/o declaraciones directas de los afectados.
- Edición especial: Espacio de radio, enfocado a un solo tema, debido a la relevancia del mismo, por otra parte, son espacios esporádicos que pueden no formar parte habitual de la programación.

B. Temáticos

Afirma Reto (2015), que son programas monográficos sobre un tema en concreto o un área en particular.

C. Programas culturales

Comenta Reto (2015), que son aquellos programas, con vocación formativa, dedicados a

diferentes aspectos de la cultura y espectáculo, obedeciendo a un contenido de carácter temático.

D. Programas de tipo revista

Programas a manera de revista donde se aborda una gran diversidad de temas, además se puede combinar varios géneros. Comenta Reto (2015), que los siguientes son programas radiales magazines:

- Magazine diario: Sección radiofónica donde se fusiona la información con la opinión del entretenimiento con el espectáculo, cultura y la participación del oyente. Tiene un alto contenido de actualidad informativa.
- Magazine fin de semana: Con un programa igual que su homónimo diario, más sus contenidos suelen ser diferentes, en este caso mucho más livianos, con menos noticias actualizadas y más enfocados al mundo cultural, entretenimiento, medio ambiente, los animales de compañía con una mayor participación del oyente.

E. Programas dramáticos

Programas en los que se emite productos elaborados como por ejemplo las radionovelas, se utilizan guiones, los mismos que son interpretados por un conjunto de actores, ayudados de los efectos escénicos pertinentes que reproducen ambientes y escenarios sonoros.

F. Programas musicales

Según Reto (2015), los programas radiales musicales son:

- Radio fórmula: No es un tipo de programa en sí, sino una programación completa.
- Temáticos: De contenido musical, bien sean referidos a un determinado estilo de música, a un grupo en cuestión, o a los gustos de un radio dj o locutor, que por su importancia prefiere temas musicales de distintos estilos, pero que tienen en común el filtro selectivo del comunicador que presenta el espacio.

G. Programas concurso

Programas donde se ofrecen concursos de diferente índole donde prima un incentivo, se trata de superar pruebas con la finalidad de conseguir algún premio.

H. Programas deportivos

Comenta Reto (2015), que fue fruto de la evolución comunicativa, estos programas han ido adquiriendo con el tiempo su propia identidad, con una narrativa propia y un lenguaje específico. Programas en los cuales el deporte y la información deportiva son el eje central

de sus contenidos.

I. Programas de consultorio

Programas dirigidos por especialistas en las diferentes ramas del conocimiento. Los oyentes dan a conocer sus inquietudes y el emisor disipa las dudas. Entre algunos programas de este tipo se puede mencionar los siguientes: jurídico, médico, gastronómico, educativo, etc.

J. Indicativos

Comenta Reto (2015), que son aquellos mensajes que informan sobre la emisora o programa. Pueden ser de dos tipos:

- Jingles: Instrumentales o no, cuentan con la voz como medio para informarnos sobre la emisora que estamos escuchando.
- Linner: De carácter únicamente musical. Se usan aprovechando el poder evocador de la música, para que identifiquemos mediante una pegadiza melodía la emisora que escuchamos.

K. Promocionales

Reto (2015) sugiere, que del mismo modo son llamados “autopromos”, por ser mensajes radiofónicos que tratan de promocionar un determinado programa o evento organizado por la misma emisora, sea cual sea el medio por el que difunda la señal.

L. Publicidad

Afirma Reto (2015), que es la fuente principal de financiación de las emisoras de carácter comercial. Puede estar representada en diferentes formatos:

- Cuñas: Si el segundo es el tiempo estimado por la que se emite una publicidad en radio, el formato más usado es la cuña. Esta equivale a 25 o 30 segundos. El término cuña se conserva aún en la actualidad, a pesar de que hace referencia a la forma del soporte físico que contenía la cinta magnética donde estaba grabada. (Reto, 2015)
- Mención: Su tiempo oscila entre los 10 y 15 segundos. Regularmente suelen ser unos textos que son leídos en directo por el locutor. Aunque debido a la incorporación sistemática de la automatización de las emisoras, también se consideran menciones aquellas cuñas que no excedan de los 12 segundos de

duración. (Reto, 2015)

- Micro espacio: Fluctúa entre 1 y 5 minutos, dedicados a un asunto en particular, normalmente relacionado directamente con el producto o imagen que quiere conseguir el cliente de la publicidad contratada. (Reto, 2015)
- Patrocinio: Todos los tipos de publicidad en radio son patrocinios por parte de un cliente con la emisora radial. Se entiende por patrocinio cuando un cliente se interesa por un determinado programa, o espacio de un programa, para promocionar su producto. (Reto, 2015)

2.1.1.10. El poder de influencia de la radio

Manifiesta en su investigación Piquero (2013), que a medida que la radio evoluciona cada vez se sofisticata, generando gran poder de influencia sobre las distintas esferas de la sociedad. Conforme a los orígenes y evolución de la radio en la historia de la humanidad, este medio de comunicación fue utilizado para difundir ideología, exaltar nacionalismos, controlar poblaciones, coordinar estrategias de proceso militar religioso, promover el mercado, entre otras actividades.

2.1.1.11. Funciones de la radio en pro de mantener la hegemonía del poder

Dan a conocer Cutire y Quispe (2015) que las funciones de la radio son:

- Entregar información a través de los servicios informativos.
- Instruye con programas educativos de desarrollo social.
- Enseña costumbres y conductas de la sociedad.
- Entretiene y divierte a la sociedad.

En el último caso esta función, es utilizada para distraer a la población sobre los temas de importancia que puedan estar ocurriendo en la vida política y social del país.

2.1.1.12. Ámbitos donde la radio ejerce su poder de influencia

Considera Rodríguez (2016), en su investigación que el poder de influencia de la radio, abarca a todas las esferas sociales por su fácil acceso, su instantaneidad y sencillez a la hora de interactuar con los oyentes; por ello, se da a conocer a las siguientes influencias:

A. Influencia de la radio en el ámbito político

Rodríguez (2016), indica que:

En el escenario político, la radio es el medio de comunicación más importante que utilizan los gobiernos para difundir las políticas públicas. Por lo general, los que se arrogan este poder, usan la radio para controlar al principal actor de la sociedad, es decir, cuando la vida política de un país, una región o una localidad vive momentos de perturbación e inestabilidad, los medios de comunicación radial juegan un papel vitalísimo para poder apaciguar o exacerbar los ánimos de la población.

B. Influencia de la radio en el ámbito económico-comercial

Enfatiza Rodríguez (2016), que:

(...)El modelo económico predominante en la actualidad, es resultado de la utilización de la radio como medio de difusión social, por el cual se impregna en la conciencia de los individuos, los nuevos acontecimientos mercantilistas, donde predomina solamente el interés individual de las minorías que detentan poder dinero y bienes (...).

C. Influencia de la radio en el ámbito idiomático

Expresa Rodríguez (2016), que la lengua o idioma, depositario de todo el conocimiento cultural de una sociedad, es el principal afectado por el dinamismo global de lo moderno. La radio, emite sus programaciones en la mayoría de emisoras, en idioma español y una minoría, utiliza el bilingüismo, vale decir, que es el causante del desvanecimiento de estos idiomas, añadido esto a la errada visión de decir que quien habla español, es superior a quien habla una lengua originaria. Quienes conducen programas en bilingüe, por lo general no han sido preparados en el manejo adecuado del idioma, es decir no han estudiado las normas gramaticales del idioma, por cuanto, recurren solamente a la afición radialista, contribuyendo así con el deterioro de este elemento cultural. La radio también sirve como instrumento para la imposición de ideologías y esto se da a partir de la lengua dominante, es por eso que los grupos de poder ligados a los medios de comunicación, cumplen el papel de agentes controladores de la sociedad.

D. Influencia de la radio en el ámbito de los valores sociales

Alude Rodríguez (2016), en el ámbito de los valores, la radio es un medio de comunicación poderoso que tiene una gran incidencia en la creación y formación de la estructura de valores de una sociedad, lo que lo hace relevante en la esfera social y cultural. Sus efectos se perciben cuando la transformación y/o creación de nuevos valores sociales, el comportamiento humano cambia. No solamente el cambio del comportamiento humano es individual, sino que el cambio se ve de manera colectiva dentro del grupo social, es decir las costumbres arraigadas, los pensamientos e ideas que nacieron en un momento determinado a lo largo de su historia, son afectados por el poder de influencia de la radio.

E. Influencia de la radio en el ámbito de la religión

Sostiene Rodríguez (2016), que la manipulación de la información por parte de la iglesia a lo largo de la historia, ha sido una constante para mantener y controlar a sus integrantes de iglesia y los medios de comunicación como la radio, han sido utilizados como un instrumento enérgico de convencimiento y mantenimiento de la fe.

F. Influencia negativa de la radio en la sociedad

Finalmente, Rodríguez (2016), refiere que es constante observar que los contenidos periodísticos de las emisoras radiales, están plagadas de información tóxica como los acontecimientos de la crónica roja, asaltos, vejaciones, el alto grado de corrupción en la sociedad, etc. La función informativa de la radio y el derecho a la libre expresión de algunas personas que conducen programas radiales, les da carta libre para supuestamente informar a la audiencia sobre los diversos acontecimientos; sin embargo, lo realizan de una forma no adecuada generando con ello, situaciones de pánico y angustia en los oyentes.

2.1.2. Programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial

El programa “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, salió al aire por primera vez el 13 de noviembre del 2005 en radio Salkantay en los 92.70 FM y 1080 AM, de la ciudad del Cusco, bajo la conducción del Lic. Richard Triveños Guerreros, en el horario de 16:00 Hrs a 17:00 Hrs. En este horario se mantuvo durante un mes y posteriormente se cambió

al horario de 18:00 Hrs a 19:00 Hrs de lunes a viernes.

Así salió el programa durante 17 años de manera ininterrumpida, hasta el 2022 que el programa se vio en la obligación de ingresar a nuevas plataformas, esto a raíz de la pandemia del Covid19, en ese sentido se trasladó a SuperStar Noticias en los 94.5 FM un medio de multiplataforma (radio, televisión y redes sociales) que ofrecía al programa especializado en transporte, nuevos espacios para su difusión masiva, en dos horarios: En la mañana de 08:00 Hrs a 09:30 Hrs y en la tarde de 18:00 Hrs a 20:00 Hrs.

A lo largo de estos años el nombre del programa se ha mantenido intacto como “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” y ha informado y recomendado a la ciudadanía en un lenguaje semi formal y de fácil comprensión de los oyentes.

Los primeros años el programa tenía duración de una hora que tenía el siguiente contenido:

PROGRAMA “LA HORA DEL TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL” SALKANTAY		
Horario	Descripción	Observación - Responsable
18:00:00-18:00:30	Open y cortina del programa	Switcher
18:00:30-18:02:00	Bienvenida	El locutor
18:02:00-18:13:00	Recuento de titulares y desarrollo de noticias	Noticias tránsito y accidentes de tránsito del ámbito internacional, nacional y local
18:13:00-18:15:00	Publicidad y auspicios	El conductor promociona
18:15:00-18:20:00	Pausa comercial	Contiene promoción de regalos y sorteos del programa, promoción de eventos sociales con los

		transportistas.
18:20:00-18:30:00	Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Switcher
18:30:00-18:45:00	Llamadas del público	Donde el locutor responde y atiende las llamadas
18:45:00-18:48:00	Publicidad	Switcher
18:48:00-18:55:00	Cierre y despedida	Se despide, agradece a la audiencia e invita al próximo programa.

Al año 2024 el programa tiene duración de dos horas con el siguiente contenido:

PROGRAMA “LA HORA DEL TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL” SSN		
Horario	Descripción	Observación
18:00:00-18:00:30	Open y cortina del programa	Switcher
18:00:30-18:02:00	Bienvenida	Switcher
18:02:00-18:13:00	Reporte diario del aplicativo “Sello”	Conductores de transporte urbano y taxistas se reportan desde los diferentes puntos de la ciudad utilizan un lenguaje de códigos y mencionan cómo va el tráfico de la ciudad
18:13:00-18:15:00	Publicidad y auspicios	El conductor promociona
18:15:00-18:20:00	Pausa comercial	Contiene promoción de regalos y sorteos del programa, promoción de

		eventos sociales con los transportistas.
18:20:00-18:30:00	Información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Switcher
18:30:00-18:45:00	Noticias, recomendaciones y normas legales	Sobre transporte, salud del conductor, convivencia, atención al usuario, etc.
18:45:00-18:48:00	Publicidad	Switcher
18:48:00-18:55:00	Pausa comercial	Switcher
18:55:00-19:09:00	Entrevistas y conversatorios	Lo conduce el locutor presentador
19:12:00-19:21:00	Pausa comercial	Switcher
19:21:00-19:30:00	Avisos a la comunidad	Lo conduce el locutor
19:30:00-19:50:00	Llamadas y mensajes de los oyentes y orientaciones	Realizan sus llamadas para hacer consultas, reclamos, denuncias públicas, etc.
19:50:00-20:00:00	Cierre y despedida	Se despide e invita al siguiente programa.

El conductor de este programa además cuenta con una oficina física, donde atiende y ayuda a la población orientando en temas de leyes de transporte urbano, ya que tiene como segunda profesión la carrera de derecho.

2.1.3. Transporte Urbano

Gamarra y Delgado (2016), en su investigación refiere que el medio de transporte es un medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro. El transporte urbano está al servicio de la población y tiene todos los medios e infraestructuras comprometidas con el movimiento de las personas o bienes, como los servicios de recepción, entrega y

administración de tales bienes. Se considera como servicio de pasajeros al transporte comercial de personas y el de bienes como servicio de mercancías.

2.1.3.1. Transporte urbano en la provincia del Cusco

Menciona el Contrato de Concesión de Rutas (2015), que las empresas de transporte que prestan el servicio de transporte público urbano en unidades vehiculares de tipo camioneta rural, microbús y ómnibus, en la provincia del Cusco, cuya organización empresarial es similar a la que se da en la mayoría de las ciudades del interior del país, las cuales han sido clasificadas como del tipo “afiliadoras”. Esta clase de empresas se caracterizan por enlazar varios propietarios de vehículos con la empresa en calidad de concesionarios, casi siempre la empresa pertenece a pocas personas (accionistas); estos propietarios se encargan de la administración y control de la prestación del servicio en las rutas que tienen establecidas. Los propietarios contribuyen a la empresa los derechos para prestar el servicio en las rutas “cotización” y cuotas diarias o mensuales para los gastos de administración de la empresa (tarjeta de circulación, administración, prestaciones del personal, fondo de reposición, etc.) lo que representa el 65% de las empresas de transporte.

1. Por el tipo de servicio que prestan:

- a) Transporte privado:** Operado por el dueño de la unidad, circulando en la vialidad proporcionada, operada y mantenida por el Estado.
- b) Transporte de alquiler:** Utilizado por cualquier persona que pague una tarifa en vehículos proveídos por un operador, chofer o empleado.
- c) Transporte público:** Conjunto de transportes que trabajan con rutas determinadas y horarios establecidos y son utilizados por cualquier persona a cambio del pago de una tarifa previamente establecida.

2. Clasificación por el volumen de viajes que manejan:

- a) Transporte individual:** Presta sus servicios a una persona o un grupo organizado de usuarios que viajan a un mismo destino.
- b) Transporte en grupos:** Traslada a personas sin ninguna relación entre sí y con destino diferentes.

2.1.3.2. Normatividad del transporte urbano en el Perú

El transporte público urbano en el Perú está regulado por la Ley y sus respectivos reglamentos, los cuales también especifican las instituciones del estado que participan en la

actividad empresarial del transporte.

A continuación, se desarrolla a detalle el marco normativo en el cual estas empresas se desarrollan:

A. Ley general de transporte y tránsito terrestre

Ley N° 27181 Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre indica las reglas y los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentos de transporte y tránsito terrestre que subyugan en todo el territorio de la República del Perú.

Para efectos de la aplicación de esta Ley, se detallan las siguientes definiciones:

- Transporte Terrestre: Traslado en vías terrestres de personas y mercancías.
- Servicio de Transporte: Actividad económica que proporciona los medios para realizar el Transporte Terrestre. No toma en cuenta la explotación de infraestructura de transporte de uso público.
- Tránsito Terrestre: Refiere a los desplazamientos de individuos y vehículos en las vías terrestres que acatan las reglas determinadas en la presente Ley y sus reglamentos que lo orientan y lo ordenan.
- Vías Terrestres: Conjunto de infraestructuras terrestres que sirven al transporte de vehículos, ferrocarriles y personas.

Se establece que la acción estatal en materia de transporte y tránsito terrestre se orienta a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al resguardo de sus condiciones de seguridad y salud, y como la salvaguarda del medio ambiente y la comunidad en su conjunto.

Además, se indica que las autoridades competentes en materia de transporte y tránsito terrestre son las siguientes instituciones:

- El Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Los Gobiernos Regionales.
- Las Municipalidades Provinciales.
- Las Municipalidades Distritales.
- La Policía Nacional del Perú.
- INDECOPI.

Adicionalmente, los reglamentos nacionales vigentes para la implementación de esta ley son los siguientes:

a. Reglamento nacional de tránsito

Engloba las ordenanzas para el uso de las vías públicas para conductores de todo tipo de vehículos y para peatones; las reglas sobre licencias de conducir (Brevete) y éstos establecen las infracciones y sanciones, acorde al Registro Nacional de Sanciones; así como las demás disposiciones que sean necesarias. (Contrato de concesión de rutas, 2015)

b. Reglamento nacional de vehículos

Abarca las características y las exigencias técnicas relativas a la seguridad y emisiones que deben cumplir los vehículos para incorporarse al sistema nacional de transporte y aquellos que deben observarse durante la operación de los mismos. Incluye también los pesos y medidas vehiculares máximos para operar en la red vial y las infracciones y sanciones respectivas. (Contrato de concesión de rutas, 2015)

c. Reglamento nacional de gestión de infraestructura

Precisa los patrones para las normas técnicas de diseño, construcción y mantenimiento de carreteras, caminos y vías urbanas. (Contrato de concesión de rutas, 2015)

d. Reglamento nacional de administración de transporte

Encierra las determinaciones de diseño y operación de los registros en los que deberán registrarse todos los servicios de pasajeros y de mercancías que se suministren en forma regular. (Contrato de concesión de rutas, 2015)

e. Reglamento nacional de cobro por uso de Infraestructura Pública

Comprende las condiciones técnicas que justifican la necesidad de cobro por uso de infraestructura pública, a los usuarios de las vías, así sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas. También contiene los peajes de las vías no concesionadas, como los cobros a quienes perturben la capacidad vial y obstaculicen el tránsito. (Contrato de concesión de rutas, 2015)

f. Reglamento de Jerarquización Vial

Acoge los criterios de clasificación de vías propuestos para orientar las decisiones de

inversión y operación de éstas en función de las funciones que establece. (Contrato de concesión de rutas, 2015)

g. Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito

Abraza las disposiciones concernientes con la determinación de la responsabilidad civil de los conductores, propietarios y prestadores de servicios de transporte en accidentes de tránsito. De la misma forma, determina el régimen y características del seguro obligatorio estipulando las coberturas y montos mínimos asegurados, así como su aplicación progresiva. (Contrato de concesión de rutas, 2015)

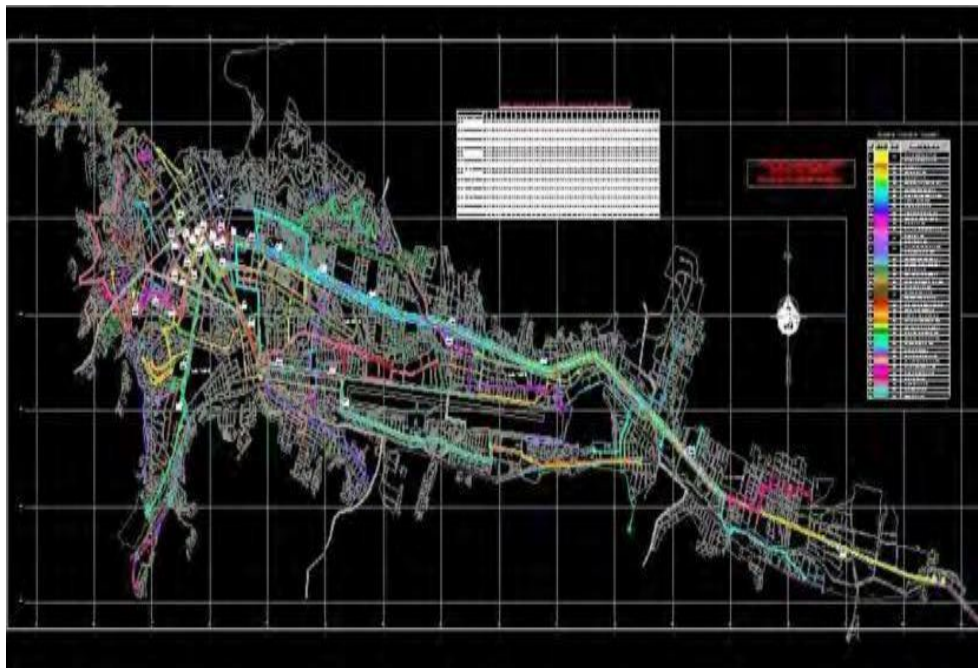
2.1.3.3. Empresas con concesión de rutas en la provincia del Cusco

Según el Contrato de concesión de rutas (2015), las empresas con concesión en la provincia del Cusco son:

- 2.1.3.3.1. RTI 01 Empresa - Transportes Saylla
- 2.1.3.3.2. RTI 02 Empresa - Transportes Santa Cruz
- 2.1.3.3.3. RTI 04 Empresa - Transportes Pachacútec
- 2.1.3.3.4. RTI 05 Empresa - Transportes León de San Jerónimo
- 2.1.3.3.5. RTI 06 Empresa - Transportes Señor del Huerto
- 2.1.3.3.6. RTI 07 Empresa - Transportes Nuevo Mirador
- 2.1.3.3.7. RTI 08 Empresa - Transportes Cristo Blanco
- 2.1.3.3.8. RTI 09 Empresa - Transportes los Leones
- 2.1.3.3.9. RTI 10 Empresa - Transportes Señor del Cabildo
- 2.1.3.3.10. RTU 01 Empresa - Transportes Patrón de San Jerónimo
- 2.1.3.3.11. RTU 02 Empresa - Transportes Satélite
- 2.1.3.3.12. RTU 04 Empresa - Transportes El Dorado
- 2.1.3.3.13. RTU 05 Empresa - Transportes Pegaso Express
- 2.1.3.3.14. RTU 07 Empresa - Transportes Inka Express
- 2.1.3.3.15. RTU 08 Empresa - Transportes Wimpillay
- 2.1.3.3.16. RTU 09 Empresa - Transportes Liebre
- 2.1.3.3.17. RTU 10 Empresa - Transportes Columbia
- 2.1.3.3.18. RTU 11 A Empresa - Transportes Inversiones Nuevo Amanecer
- 2.1.3.3.19. RTU 11 B Empresa - Transportes Luis Vallejo Santoni
- 2.1.3.3.20. RTU 12 Empresa - Transportes Multiservicios Imperial

- 2.1.3.3.21. RTU 13 Empresa - Transportes Túpac Amaru II
- 2.1.3.3.22. RTU 14 Empresa - Transportes El Chasky
- 2.1.3.3.23. RTU 15 Empresa - Transportes Inversiones Rápidos
- 2.1.3.3.24. RTU 16 Empresa - Transportes Servicio Rápido
- 2.1.3.3.25. RTU 17 Empresa - Transportes Ttio la Florida
- 2.1.3.3.26. RTU 18 Empresa - Transportes Correcaminos
- 2.1.3.3.27. RTU 19 Empresa - Transportes C4M
- 2.1.3.3.28. RTU 20 Empresa - Transportes Arco Iris
- 2.1.3.3.29. RTU 21 Empresa - Transportes Huancaro
- 2.1.3.3.30. RTU 22 Empresa - Transportes Servicio Andino
- 2.1.3.3.31. RTU 23 Empresa - Transportes Batman
- 2.1.3.3.32. RTU 24 Empresa - Transportes Servicios Expreso Santiago
- 2.1.3.3.33. RTU 25 Empresa - Transportes Yllary Qosqo
- 2.1.3.3.34. RTU 26 Empresa - Transportes San Sebastián
- 2.1.3.3.35. RTU 27 Empresa - Transportes Expreso el Zorro
- 2.1.3.3.36. RTU 28 Empresa - Transportes Nueva Chaska
- 2.1.3.3.37. RTU 29 Empresa - Transportes Horizonte
- 2.1.3.3.38. RTU 30 Empresa - Transportes Doradino

Gráfico 1. Recorridos autorizados del servicio de transporte público - Cusco



Fuente: Oficina Técnica de la Gerencia de Transito, Viabilidad y Transporte.

2.2. Marco conceptual

- **Programa radial:** Menciona Chávez (2016), que todos los programas de radiofónicos, sean del tipo que fueren y con los contenidos que manejan, pasarán por un proceso de realización que se caracteriza por tres etapas: la pre-producción, la producción y la post producción. Estas tres etapas no son ajenas a la realización de cualquier producto visual y/o sonoro y que sea difundido a través de algún medio de comunicación.
- **Transporte:** Se puede interpretar al transporte como la “ciencia” que estudia cómo los objetos, sujetos y la información pueden superar el tiempo y la distancia de forma eficaz. De este modo, además del diseño, construcción y explotación de las infraestructuras del transporte, los temas a abordar por esta “ciencia” incluyen la planificación de las infraestructuras y de los servicios de transporte, la organización de las empresas de transporte, la previsión de la demanda, el diseño y estructura del guiado, aspectos relacionados con el rendimiento óptimo de las flotas, la evaluación económica, el análisis del flujo de tráfico y su control, etc.
- **Transporte Urbano:** Los medios de transporte urbano de pasajeros pueden ser definidos de varias formas, siendo éstos interdependientes entre sí. Por ejemplo, un medio puede ser clasificado en función de la tecnología utilizada únicamente aun cuando también se tomen en cuenta las características del derecho de vía y su tipo de operación.

2.3. Antecedentes de la investigación

2.3.1. Antecedentes Internacionales

Para Colindres, N.; Gonzáles, M. y Ramos de Majico, M. (2017), en su tesis titulada “La Comunicación Alternativa en la Radiodifusión Salvadoreña: El Caso de Radio Sensunat en el Departamento de Sonsonate, de Abril a Mayo de 2017” de la Universidad de El Salvador. Dicha investigación tuvo como objetivo general determinar la experiencia de la comunicación alternativa en radio Sensunat, en el departamento de Sonsonate. Por lo que, la investigación arribó a la siguiente conclusión:

- La radio es impulsora del cambio social de las comunidades sonsonatecas, se basa en ejes fundamentales y no negociables para tocar temas relacionados al cuidado del medio ambiente, economía, política, identidad cultural, igualdad de género y derechos humanos, para formar personas cuya voz sea crítica y pueda ser atendida.

Para Rodríguez, S. (2016), en su tesis titulada “La Evolución de la Radio y la Influencia de las Nuevas Tecnologías en la Comunicación entre el Locutor y Oyente” de la Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general describir de qué manera influyeron las nuevas tecnologías en la comunicación entre locutor y oyente durante la primera década del siglo XXI. Las conclusiones más resaltantes son:

- Las herramientas digitales para la interacción entre locutor y oyente son: teléfono de cabina, el celular y las redes sociales. El teléfono de cabina es la primera herramienta que mejora la comunicación en la radio y le permite al oyente pedir una canción o comentar algún tema.
- La programación radiofónica, se ve afectada por los cambios tecnológicos, cambiando aspectos en el contenido. Es así que el medio radial decide implementar programas y distintos temas como: Sexualidad, pareja, política, estilo de vida, entretenimiento entre otros; contenidos que son fácilmente ubicados en internet.
- La evolución de la radio, se centra en la llegada de la primera década del siglo XXI, cuando las nuevas tecnologías influyen en la comunicación. Es por ello, que el medio radiofónico se adapta a nuevas formas de producción, distribución y envío de mensajes a distintos ordenadores. Permitiendo al usuario ser más activo, acceder a distintos contenidos, interactuar y explorar un nuevo proceso de comunicación con el locutor.

2.3.2. Antecedentes nacionales

Para Sabrera, S. (2002), en su tesis titulada “Radio Comunitaria: Alternativa de Comunicación y Desarrollo en el Distrito de San Martín de Porres de Lima Metropolitana” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación refiere como objetivo determinar la importancia de los medios de comunicación local; llegando a las siguientes conclusiones:

- La radio comunitaria en los mercados aparece como una opción diferente respecto a otras formas tradicionales de comunicación, ya que, da cobertura a los códigos de comunicación popular por su proximidad con su audiencia.
- Los comerciantes usan el medio radial, como un instrumento de caracterización, como el gusto que lo caracteriza, para fomentar la unión y salvarse del anonimato.

Para Sánchez, L. (2013), en su tesis titulada “Propuesta de un Boletín Informativo Radiofónico en la Programación de una Emisora de Cobertura Regional en Lambayeque, año 2011” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Propone como objetivo general mejorar la producción de boletines que se transmitirán en la programación de una emisora de cobertura regional en Lambayeque. Llegando a las siguientes conclusiones más resaltantes:

- La producción de boletines informativos radiofónicos no solo consta de una simple locución de noticias, como se puede escuchar a diario en los informativos locales, sino que también deberían englobar secuencias con: reportes en vivo, efemérides, mezcolanzas o musicalización que enriquezcan y efectivicen la creatividad en radio para que el oyente escuche y recepcione el mensaje de forma ágil y amena, y con ello interiorice los mensajes.
- Existe una deficiente producción de Boletines Informativos Radiofónicos. Según el diagnóstico existe una fiel audiencia de boletines informativos que exigen sintonizar una información noticiosa estructurada, fidedigna, original, breve, actual y de producción local.
- Es necesaria la producción de boletines informativos radiofónicos porque es un aporte para la formación informativa, educativa, cultural y social del oyente. Por eso, la propuesta presenta la producción de guion de boletines, cuya estructura está elaborada en secuencias y bloques con la redacción de titulares, despachos informativos, el uso de géneros periodísticos (entrevista y noticia), uso de publicidad promocional como técnica radial, acompañados todos de una correcta locución y manejo de edición.

2.3.3. Antecedentes locales

Para Cutire, J. y Quispe, J. (2015), en su tesis titulada “Contenidos radiofónicos en radio Santa Mónica y Radio Inti Raymi en Perspectivas de Contribuir a la Vigencia del Idioma Quechua y al Fortalecimiento de la Identidad Cultural” de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La investigación planteó como problema general promover la vigencia del idioma Quechua y el fortalecimiento de la identidad cultural, a través de la incorporación de contenidos radiofónicos en quechua en la puesta en programa de radio Santa Mónica y radio Inti Raymi. Llegando a las siguientes conclusiones más resaltantes:

- La población Quechua-hablante del Cusco, mantiene el sentido de pertenencia, a través de la lengua materna, fortalecida desde los programas radiales en Quechua que emiten Radio Santa Mónica y Radio Inti Raymi, en la provincia del Cusco.
- La población Quechua-hablante del Cusco, demanda que en las radioemisoras que emiten su señal en Quechua, incluyan más programas en su lengua materna, en los cuales, puedan ser partícipes a través de la comunicación bidireccional; asimismo, solicitan la presencia de especialistas que dominen diversos temas y que puedan dar explicaciones en la lengua nativa.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial contribuye de manera significativa en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio de transporte urbano de pasajeros en aspectos como la presentación de la unidad de transporte, del conductor y el cobrador, la capacidad de atención, y la empatía, en la ciudad del Cusco, 2018.

- El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial aporta en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros promoviendo el respeto a la normativa del servicio de transporte urbano, la concentración al momento de conducir, la revisión de la operatividad de la unidad de transporte y el conocimiento de las reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito, en la ciudad del Cusco, 2018.

3.2. Variables

3.2.1. Variable independiente

Programa radial

Dimensión 1: Estrategias comunicativas

Indicadores:

- Spots
- Mensajes o recomendaciones
- Noticias
- Entrevistas

3.2.2. Variable dependiente

Servicio de transporte urbano

Dimensión 1: Mejoramiento de la Calidad de Servicio del Transporte Urbano

Indicadores:

- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Elementos tangibles

Dimensión 2: Prevención de accidentes de tránsito del transporte

urbano Indicadores:

- Medidas de seguridad
- Reglamento de tránsito

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores
Variable independiente Programa radial	Estrategias comunicativas	-Spots -Mensajes o recomendaciones -Noticias -Entrevistas
Variable dependiente Mejoramiento del servicio de Transporte urbano	Mejoramiento de la Calidad de Servicio del transporte urbano	-Capacidad de respuesta -Empatía -Elementos tangibles
	Prevención de accidentes de tránsito del transporte urbano	-Medidas de seguridad -Reglamento de tránsito

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Ámbito de estudio

4.1.1. Ámbito geográfico de la investigación

El presente estudio se desarrolló en la ciudad del Cusco, capital de la provincia y región del mismo nombre, ubicada en el sur del Perú. La investigación se centró específicamente en el servicio de transporte urbano de pasajeros, uno de los principales medios de movilidad de la población cusqueña.

El área de influencia del estudio abarca las principales rutas urbanas donde operan las diferentes empresas de transporte público autorizadas por la Municipalidad Provincial del Cusco, así como las zonas de mayor concentración vehicular y tránsito peatonal.

Asimismo, la investigación tuvo como población objetivo a los conductores de las unidades de transporte urbano, quienes son los principales receptores del programa radial *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”*, transmitido por Radio Salkantay 92.7 FM y 1080 AM, emisora local con amplia cobertura en la ciudad y sus distritos colindantes.

4.1.2. Ámbito Temporal de la investigación

El estudio corresponde al año 2018, periodo durante el cual el programa radial *“La Hora del Transporte y Seguridad Vial”* se mantuvo al aire de manera continua, emitiendo contenidos orientados a la educación y concientización vial de los operadores del transporte urbano.

Este marco temporal permitió recopilar información relevante sobre la influencia del programa en dicho periodo, analizando su contribución al mejoramiento del servicio y su impacto en la conducta y percepción de los conductores y cobradores.

4.2. Limitaciones de la investigación

Escasos antecedentes locales sobre el tema en estudio.

4.2. Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que es descriptivo, porque busca detallar las cualidades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Quiere decir, únicamente “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su propósito no es indicar cómo se relacionan éstas” (pág. 98).

4.3. Enfoque de investigación

El enfoque es Cuantitativo, dicho enfoque utiliza la recolección de datos para la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teoría Hernández, Fernández y Baptista (2014).

4.4. Nivel de investigación

Definen Hernández, Fernández y Baptista (2014), que un estudio es no experimental-transeccional, “ya que en la presente investigación serán observados los acontecimientos en su medio natural para estudiarlos, no se manipuló deliberadamente la variable a estudiar” (pág. 152) y se recolectó la información en un solo periodo de tiempo.

4.5. Método de investigación

El método de estudio utilizado en esta investigación es el método deductivo, también conocido como el método hipotético deductivo. Consiste en abordar el tema de investigación desde una perspectiva general, para culminar en algo más específico. Asimismo, este método consiste en abordar lógicamente el problema de investigación, desde lo universal o general a lo particular o específico. Este método permite que la observación y el recojo de la información empírica sea objetiva y no subjetiva. Hernández, Fernández, y Baptista, (2014)

4.6. Universo- muestra

4.6.1. Universo

Se realizó la encuesta a los conductores de las unidades de transporte urbano de la ciudad del Cusco, la población total de las unidades de transporte urbano es de 1332 según el Gobierno Regional del Cusco (2015).

4.6.2. Tamaño de la muestra

$$N = 1332$$

$z = 1.96$ límite de distribución

normal $p: 0.5$ Probabilidad de

éxito

$q: 0.5$ Probabilidad que

ocurra $\varepsilon: 0.05$ Error

máximo permitido

$$n = \frac{z^2 (p)(q)N}{\varepsilon^2 (N-1) + z^2 (p)(q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * 1332}{(0.05)^2 * (1332-1) + (1.96)^2 (0.5) * (0.5)} = 298 \text{ unidades de transporte urbano}$$

4.7. Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de información

4.7.1. Técnica

La **encuesta** fue la técnica utilizada para obtener información necesaria de los conductores de transporte urbano

4.7.2. Instrumento

El **cuestionario** fue el instrumento de recolección de información y fue formulado por una serie de preguntas abiertas y cerradas para medir la investigación planteada.

4.8. Procesamiento y análisis de datos

Los datos de la presente investigación fueron analizados con un nivel de confianza del 95%, también se aplicó un análisis descriptivo, para estudiar a las variables. Empleando el programa estadístico SPSS Statistics 23 (Statistical Package for Social Sciences).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación y confiabilidad del instrumento aplicado

5.1.1. Presentación del instrumento

Para determinar la contribución del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018, se aplicó un cuestionario a los conductores de las unidades de transporte urbano, el instrumento se dividió en 5 partes. Donde la primera parte hacer referencia a los datos generales del encuestado, la segunda parte corresponde a preguntas sobre la calidad del contenido del programa radial, en la tercera, cuarta y quinta parte se realizan preguntas sobre el mejoramiento del servicio de transporte urbano considerando la contribución del programa radial, se consideran 23 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2.

Distribución de los ítems de la encuesta y la variable Programa Radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial, apartados 1 y 2

Apartados de la encuesta	Preguntas
1.Datos generales	- 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8
2.Contenido del Programa Radial	- 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5
3.Estrategias Comunicativas	- 4.5

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3.

Distribución de los ítems de la variable Mejoramiento del servicio de transporte urbano, apartados 3 y 4

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas
Variable dependiente	Mejoramiento de la Calidad de Servicio	- Elementos tangibles	- 3.1
Mejoramiento del servicio de transporte urbano	del transporte urbano	- Orden del tránsito urbano	- 3.2
		- Interrelación con el usuario	- 3.3
		Prevención de accidentes de tránsito del transporte urbano	- 4.1, 4.2 - 4.3, 4.4

Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Tabla 4.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.732	9

Fuente: Elaboración propia.

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que mide la contribución del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018, se aplicó el método del alpha de Cronbach, este coeficiente estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.70 (Cronbach, 1951).

Para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.732, por lo que se afirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

5.2. Resultados de la encuesta

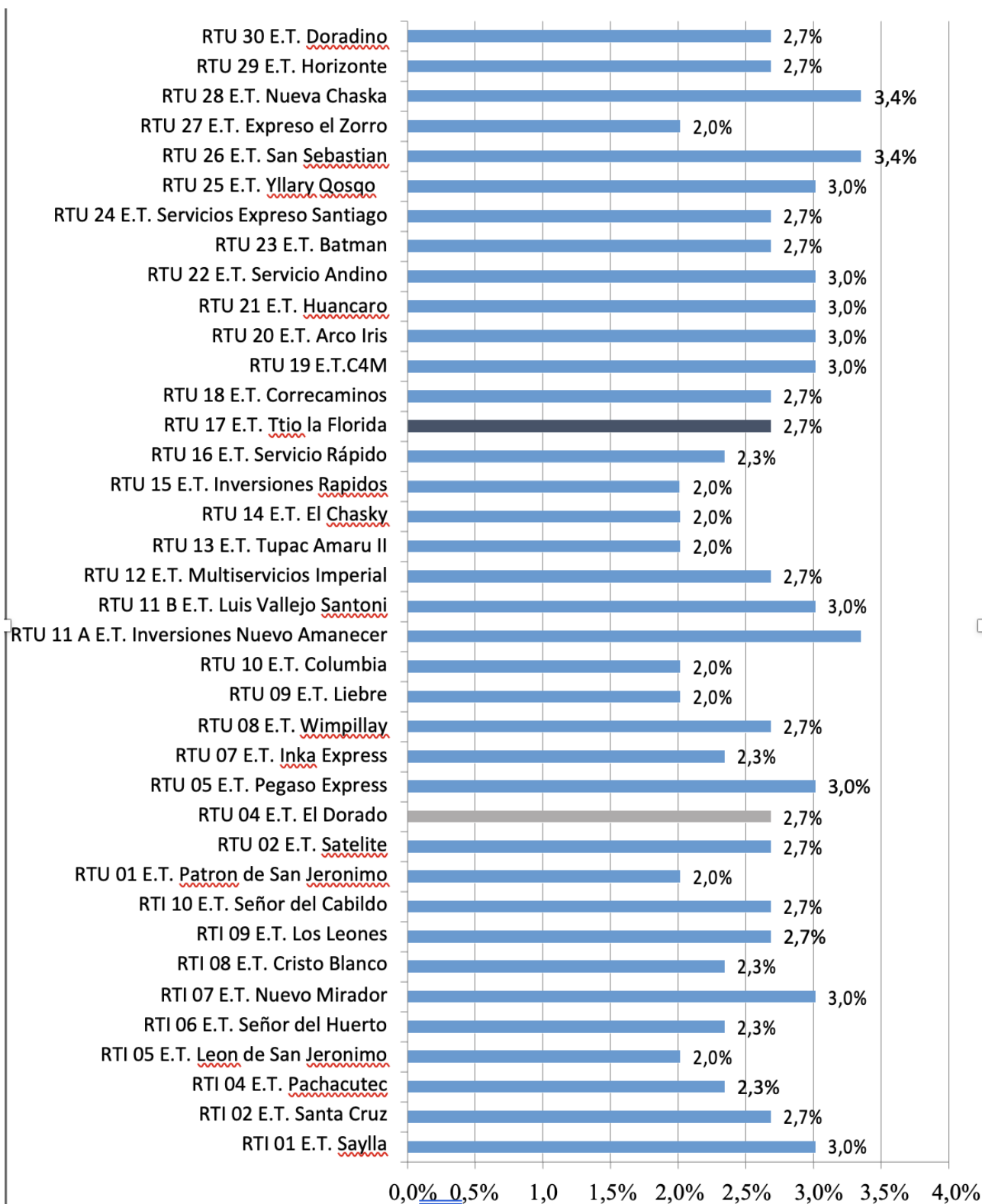
5.2.1. Datos generales

Tabla 5.

1.1. Nombre de la empresa de transporte:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
RTI 01 E.T. Saylla	9	3.02	3.0	3.0
RTI 02 E.T. Santa Cruz	8	2.68	2.7	5.7
RTI 04 E.T. Pachacutec	7	2.35	2.3	8.1
RTI 05 E.T. León de San Jerónimo	6	2.01	2.0	10.1
RTI 06 E.T. Señor del Huerto	7	2.35	2.3	12.4
RTI 07 E.T. Nuevo Mirador	9	3.02	3.0	15.4
RTI 08 E.T. Cristo Blanco	7	2.35	2.3	17.8
RTI 09 E.T. Los Leones	8	2.68	2.7	20.5
RTI 10 E.T. Señor del Cabildo	8	2.68	2.7	23.2
RTU 01 E.T. Patrón de San Jerónimo	6	2.01	2.0	25.2
RTU 02 E.T. Satélite	8	2.68	2.7	27.9
RTU 04 E.T. El Dorado	8	2.68	2.7	30.5
RTU 05 E.T. Pegaso Express	9	3.02	3.0	33.6
RTU 07 E.T. Inka Express	7	2.35	2.3	35.9
RTU 08 E.T. Wimpillay	8	2.68	2.7	38.6
RTU 09 E.T. Liebre	6	2.01	2.0	40.6
RTU 10 E.T. Columbia	6	2.01	2.0	42.6
RTU 11 A E.T. Inversiones Nuevo Amanecer	10	3.36	3.4	46.0
RTU 11 B E.T. Luis Vallejo Santoni	9	3.02	3.0	49.0
RTU 12 E.T. Multiservicios Imperial	8	2.68	2.7	51.7
RTU 13 E.T. Túpac Amaru II	6	2.01	2.0	53.7
RTU 14 E.T. El Chasky	6	2.01	2.0	55.7
RTU 15 E.T. Inversiones Rápidos	6	2.01	2.0	57.7
RTU 16 E.T. Servicio Rápido	7	2.35	2.3	60.1
RTU 17 E.T. Ttio la Florida	8	2.68	2.7	62.8
RTU 18 E.T. Correcaminos	8	2.68	2.7	65.4
RTU 19 E.T.C4M	9	3.02	3.0	68.5
RTU 20 E.T. Arco Iris	9	3.02	3.0	71.5
RTU 21 E.T. Huancaro	9	3.02	3.0	74.5
RTU 22 E.T. Servicio Andino	9	3.02	3.0	77.5
RTU 23 E.T. Batman	8	2.68	2.7	80.2
RTU 24 E.T. Servicios Expreso Santiago	8	2.68	2.7	82.9
RTU 25 E.T. Yllary Qosqo	9	3.02	3.0	85.9
RTU 26 E.T. San Sebastián	10	3.36	3.4	89.3
RTU 27 E.T. Expreso el Zorro	6	2.01	2.0	91.3
RTU 28 E.T. Nueva Chaska	10	3.36	3.4	94.6
RTU 29 E.T. Horizonte	8	2.68	2.7	97.3
RTU 30 E.T. Doradino	8	2.68	2.7	100.0
Total	298	100.00	100	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

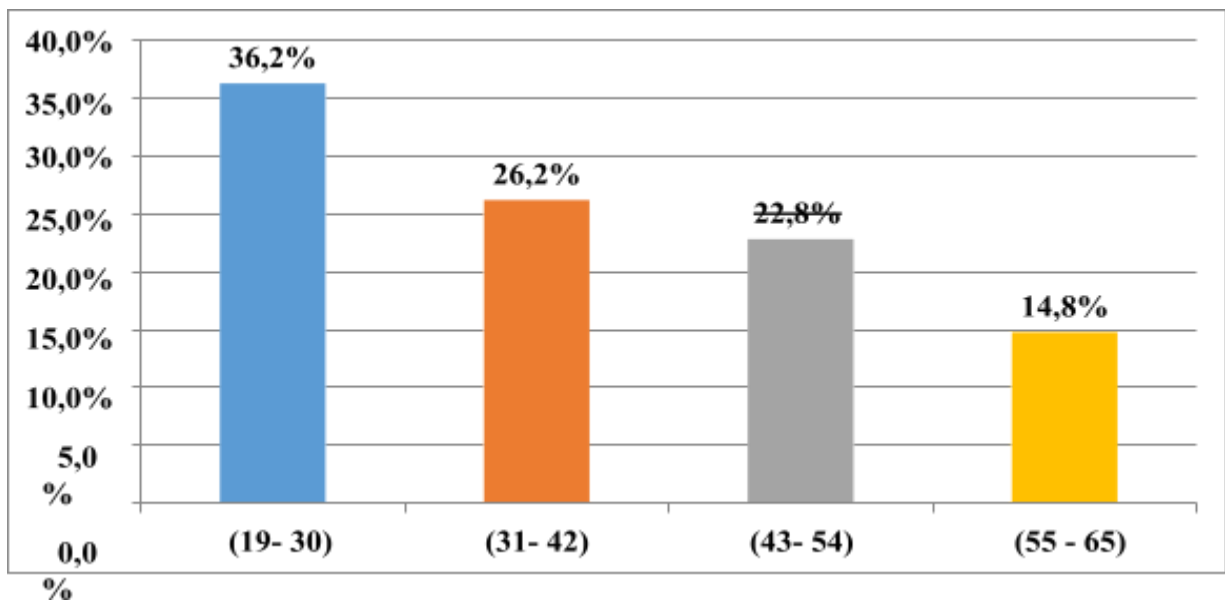
Figura 1. 1.1. Nombre de la empresa de transporte

Tabla 6.

1.2. Edad del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
(19- 30)	108	36.2	36.2	36.2
(31- 42)	78	26.2	26.2	62.4
(43- 54)	68	22.8	22.8	85.2
(55 - 65)	44	14.8	14.8	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 2. 1.2. Edad del encuestado

Descripción y análisis:

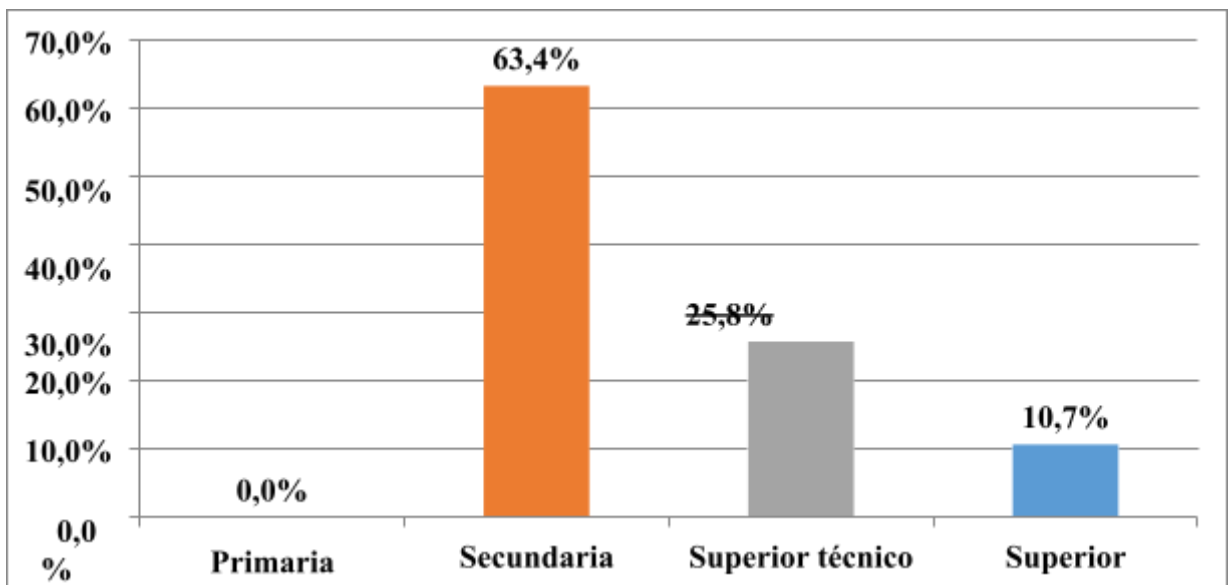
La mayoría de los encuestados son jóvenes. Este grupo etario es quienes están al volante del transporte urbano de pasajeros de la ciudad de Cusco.

Tabla 7.

1.3 Nivel de instrucción:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	0	0.0	0.0	0.0
Secundaria	189	63.4	63.4	63.4
Superior técnico	77	25.8	25.8	89.3
Superior	32	10.7	10.7	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

*Figura 3. 1.3 Nivel de instrucción:***Descripción y análisis:**

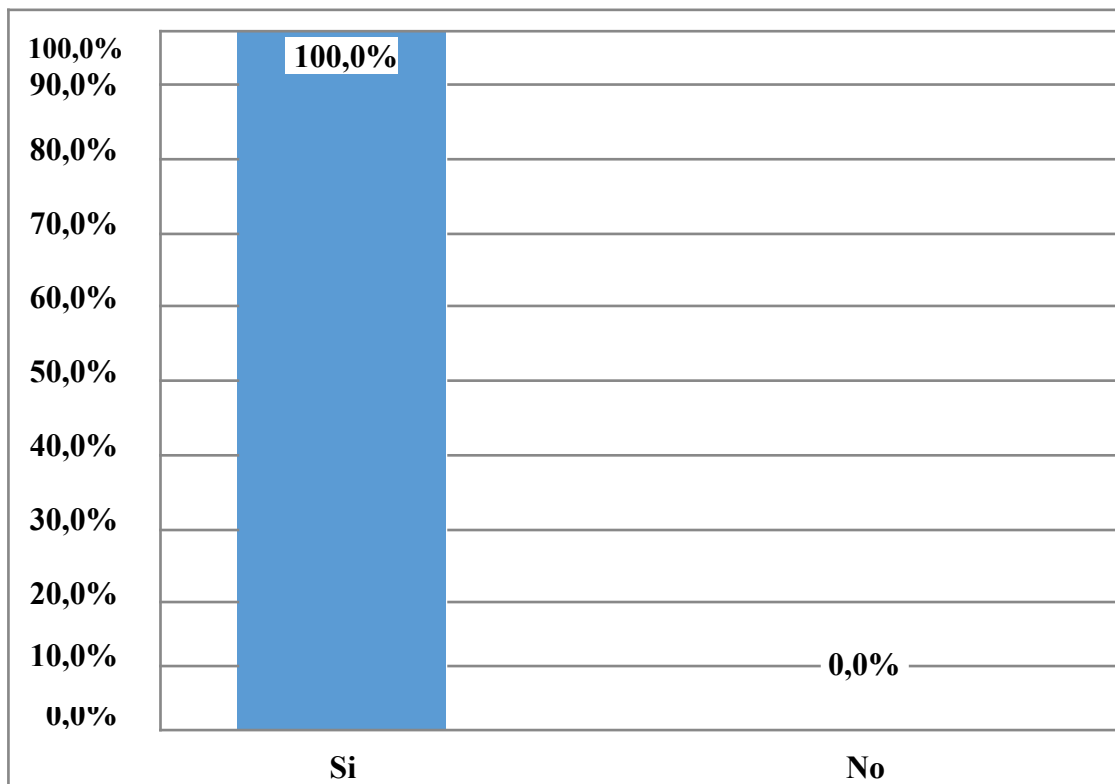
La mayoría de los encuestados que van al volante tienen educación secundaria completa, seguido de una educación superior técnico. El nivel de educación es importante en esta labor, ya que tendrían mayor conocimiento de normas y leyes de transporte.

Tabla 8.

1.4 ¿Usted escucha radio cuando conduce?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	298	100.0	100.0	100.0
No	0	0	0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 4. 1.4 ¿Usted escucha radio cuando conduce?

Descripción y análisis:

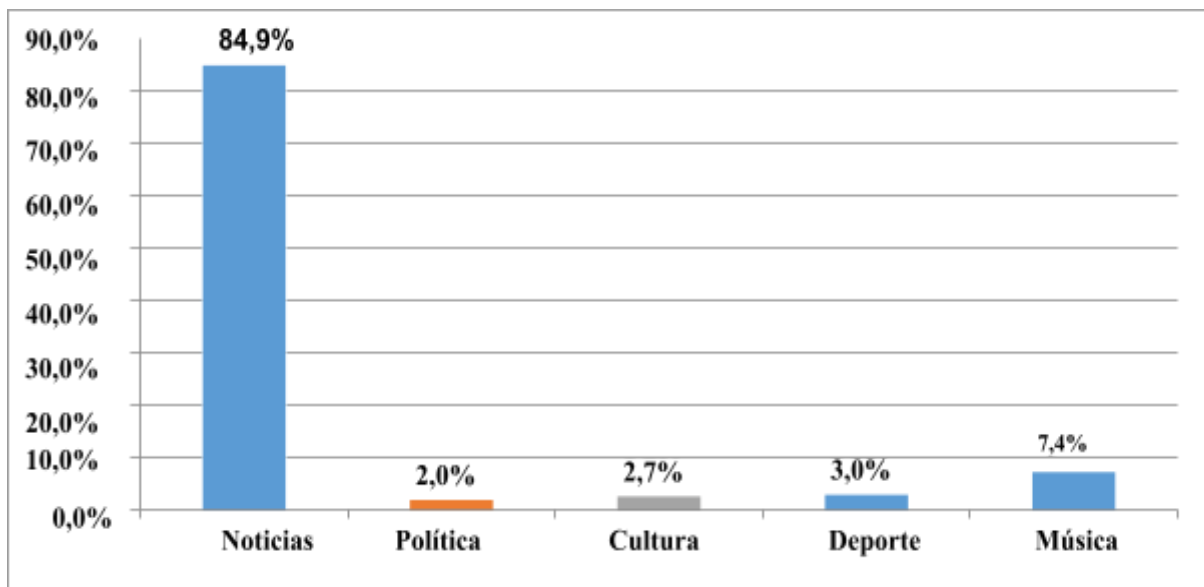
El total de los encuestados, sí escuchan radio mientras conducen, este resultado dará mayor probabilidad de que los mensajes que se transmiten en la radio sean captados y valorados por los conductores. Además, la radio por ser un medio de comunicación auditiva, no significa mayor distracción para el conductor.

Tabla 9.

1.5. ¿Qué tipo de información prefiere escuchar en un programa radial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Noticias	253	84.9	84.9	84.9
Política	6	2.0	2.0	86.9
Cultura	8	2.7	2.7	89.6
Deporte	9	3.0	3.0	92.6
Música	22	7.4	7.4	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 5. 1.5. ¿Qué tipo de información prefiere escuchar en un programa radial?

Descripción y análisis:

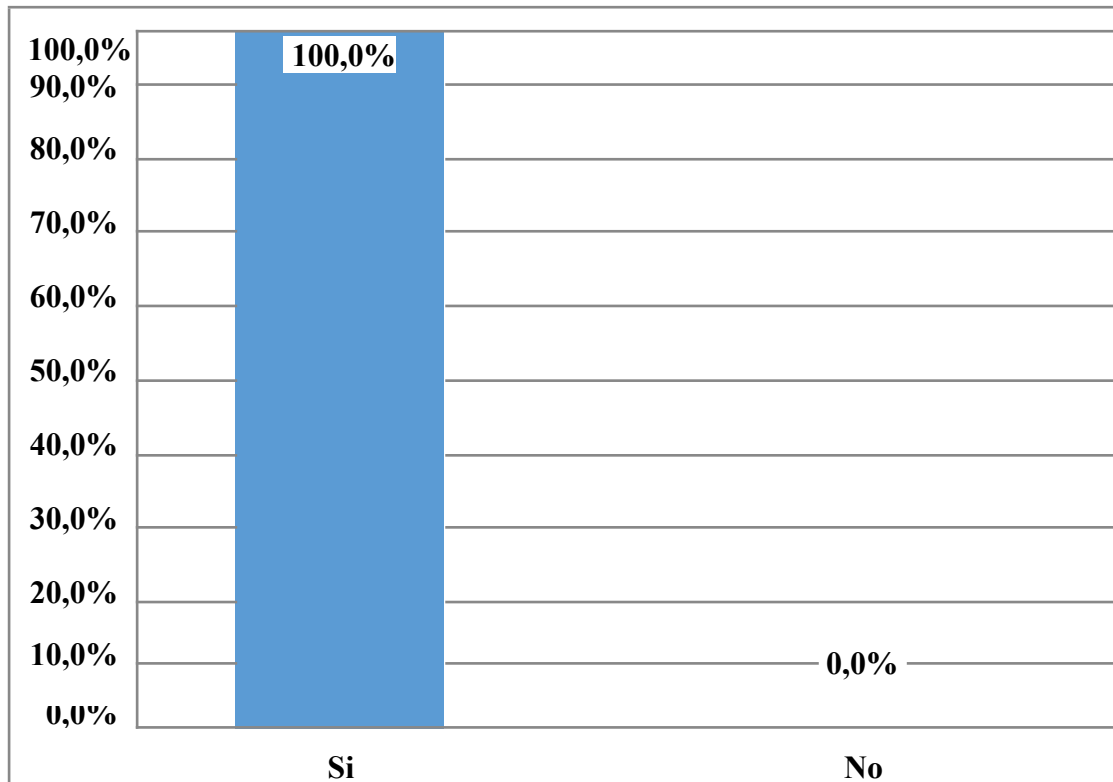
Mayoritariamente los conductores desean escuchar noticias mientras conducen. Este resultado puede dar preferencia en el audiencia del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial, ya que el contenido de este programa contiene noticias y más aún relacionadas a transporte urbano de pasajeros de la ciudad del Cusco.

Tabla 10.

1.6. Usted escucha el programa radial “La hora del transporte y seguridad vial”, emitido por radio Salkantay.Ca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	298	100.0	100.0	100.0
No	0	0	0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 6. 1.6. Usted escucha el programa radial “La hora del transporte y seguridad vial”, emitido por radio Salkantay

Descripción y análisis:

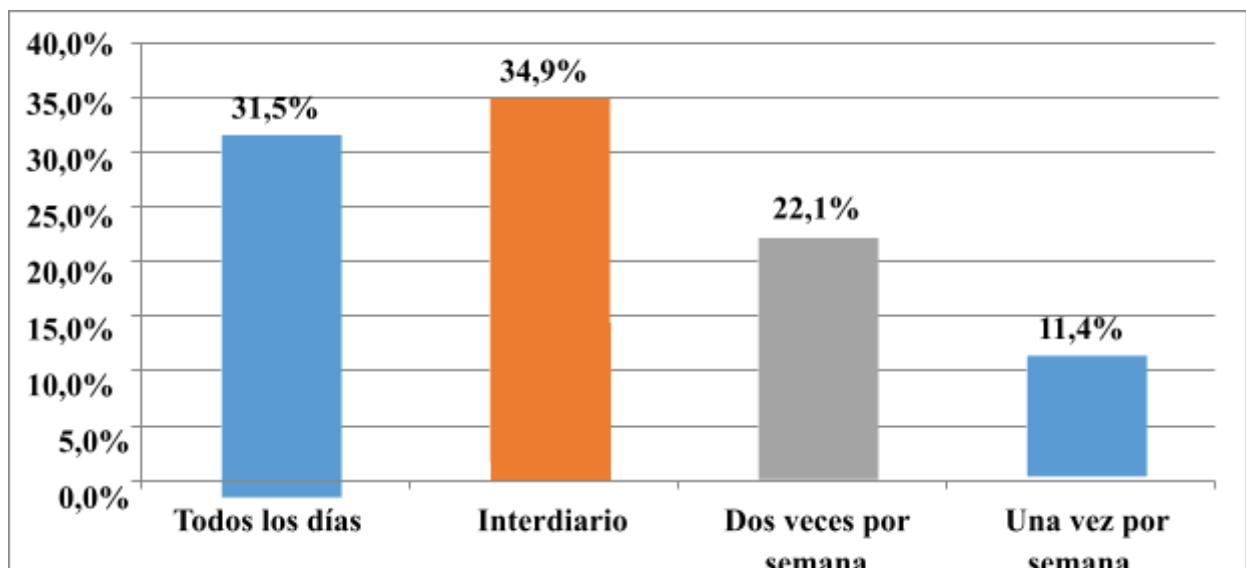
Este resultado es favorable para la investigación, en vista de que todos los encuestados escuchan el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial de radio Salkantay, y este es el tema de estudio.

Tabla 11.

1.7. ¿Con qué frecuencia usted escucha el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Todos los días	94	31.5	31.5	31.5
Interdiario	104	34.9	34.9	66.4
Dos veces por semana	66	22.1	22.1	88.6
Una vez por semana	34	11.4	11.4	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 7. 1.7. ¿Con qué frecuencia usted escucha el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”?

Descripción y análisis:

La frecuencia con la sintonizan el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial, es casi todos los días, esto significa que a los conductores de transporte urbano si les interesa el contenido de este programa.

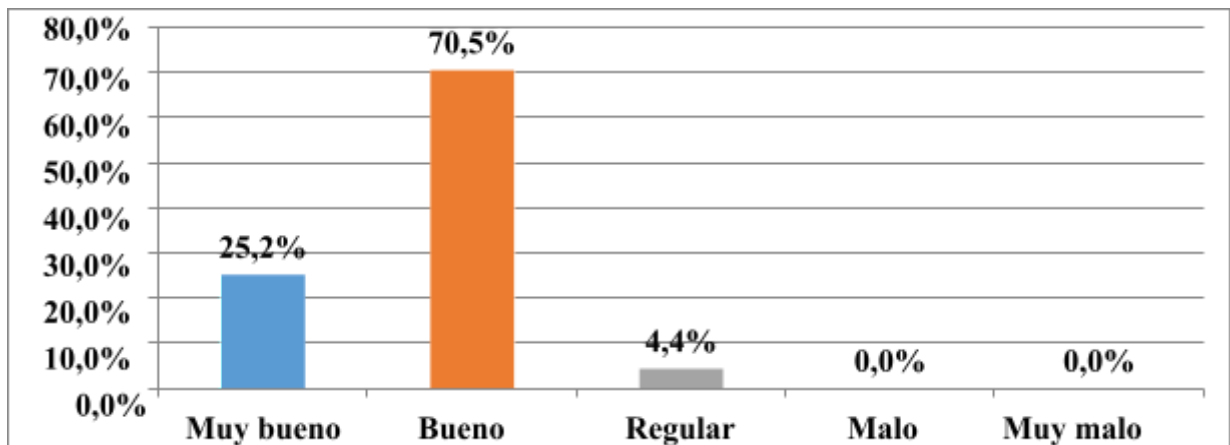
5.2.2 Contenido

Tabla 12.

2.1. ¿Cómo califica al programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, emitido por Salkantay 92.70 FM y 1080 AM del Cusco?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bueno	75	25,2	25,2	25,2
Bueno	210	70,5	70,5	95,6
Regular	13	4,4	4,4	100,0
Malo	0	0,0	0,0	0,0
Muy malo	0	0,0	0,0	0,0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 8. 2.1. ¿Cómo califica al programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, emitido por Salkantay 92.70 FM y 1080 AM del Cusco?

Descripción y análisis:

A la percepción de los conductores de transporte, este programa es de su agrado. La mayoría, califica su contenido como bueno.

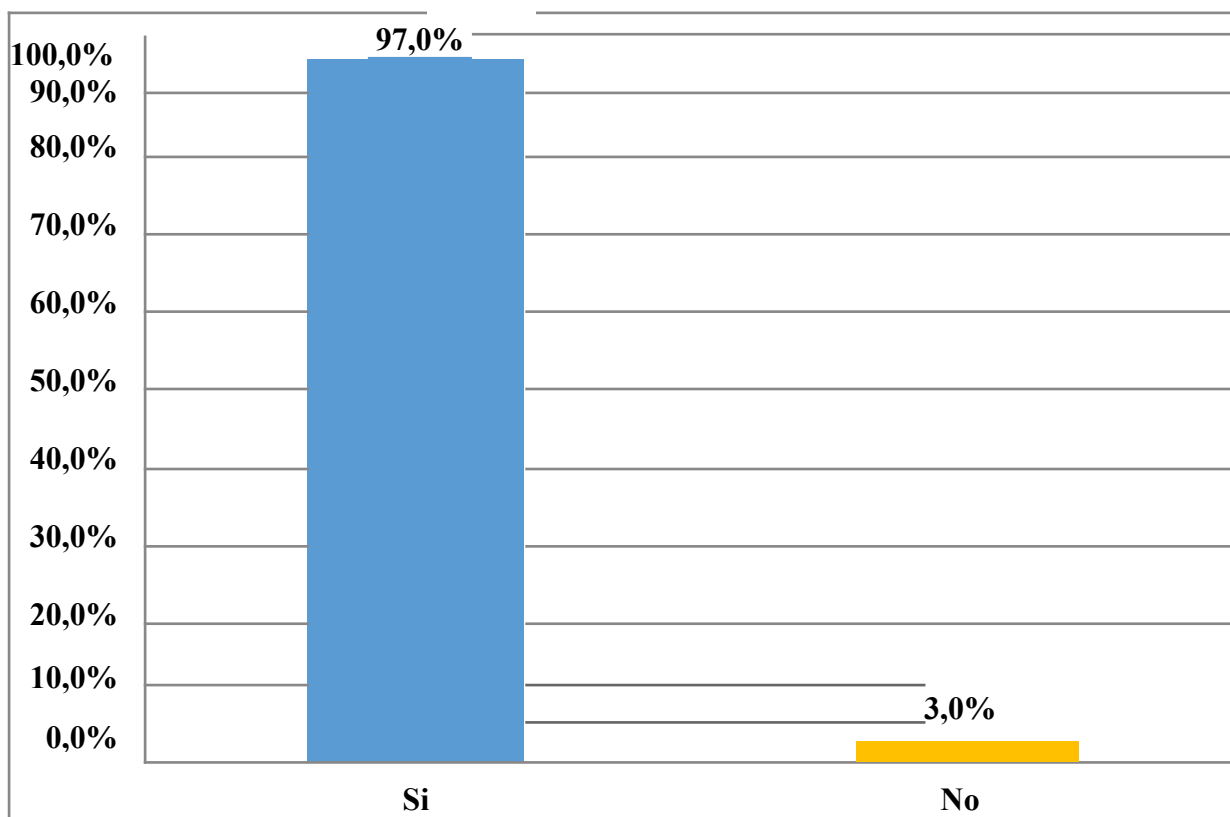
En base a estos resultados se afirma que el programa tiene gran acogida y aprobación por parte de los conductores del servicio de transporte urbano.

Tabla 13.

2.2 ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye al conocimiento de los derechos y deberes de los conductores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	289	97.0	97.0	97.0
No	9	3.0	3.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 9. 2.2. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye al conocimiento de los derechos y deberes de los conductores?

Descripción y análisis:

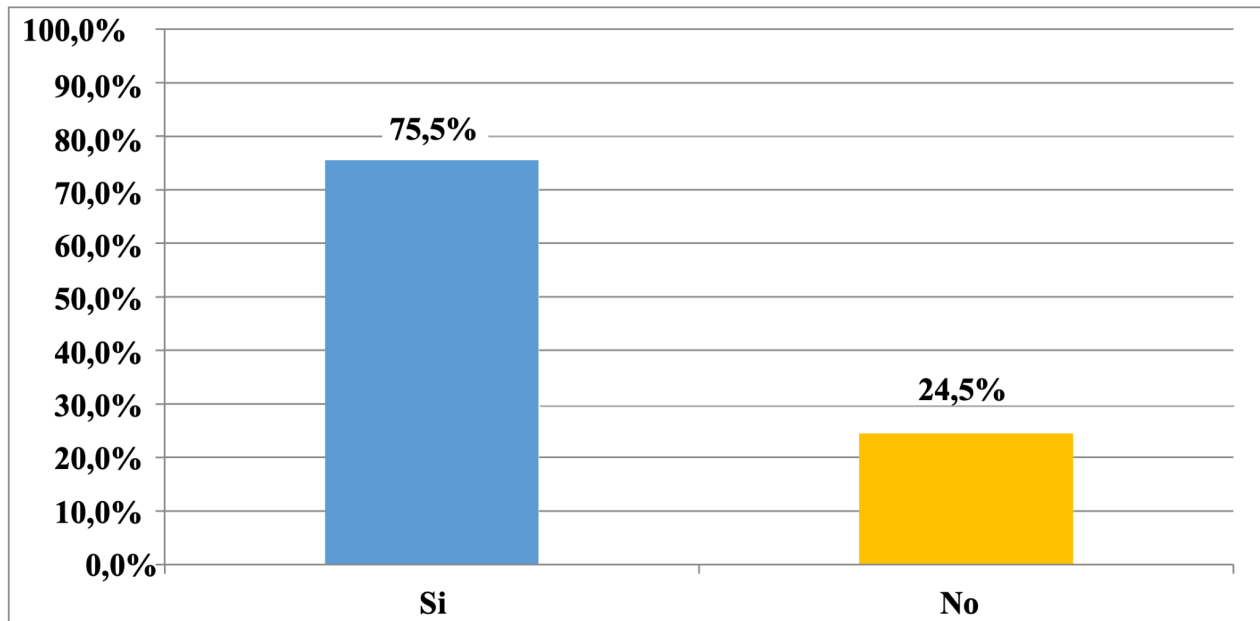
El programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” emite en su contenido información valiosa sobre las normas y leyes de transporte urbano, ya sea a través de mensajes cortos grabados, entrevistas a expertos en el tema, noticias, etc. Esto a su vez ayuda en la educación y formación respecto a seguridad vial y transporte.

Tabla 14.

2.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” respeta y hace respetar sus quejas y reclamos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	225	75.5	75.5	75.5
No	73	24.5	24.5	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 10. 2.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” respeta y hace respetar sus quejas y reclamos?

Descripción y análisis:

Parte del contenido del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial, es el espacio de llamadas telefónicas, que permite a los radioescuchas transmitir sus quejas y reclamos, que son respondidas por el locutor. De esta forma los conductores de transporte consideran que sus quejas y reclamos son escuchados.

5.2.3. Mejoramiento del servicio de transporte urbano

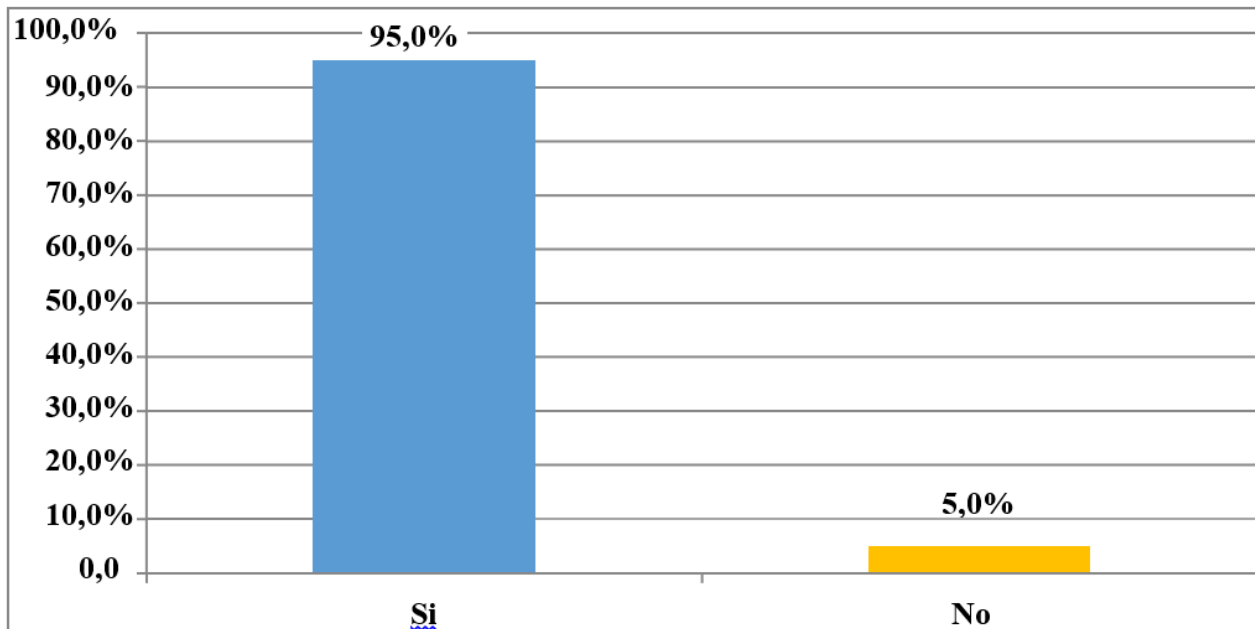
5.2.3.1. Mejoramiento de la Calidad de Servicio del transporte urbano

Tabla 15.

3.1 ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido en la adecuada presentación de la unidad de transporte urbano y de los trabajadores conductor – cobrador?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	283	95.0	95.0	95.0
No	15	5.0	5.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 11. 3.1. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido en la adecuada presentación de la unidad de transporte urbano y de los trabajadores conductor – cobrador?

Descripción y análisis:

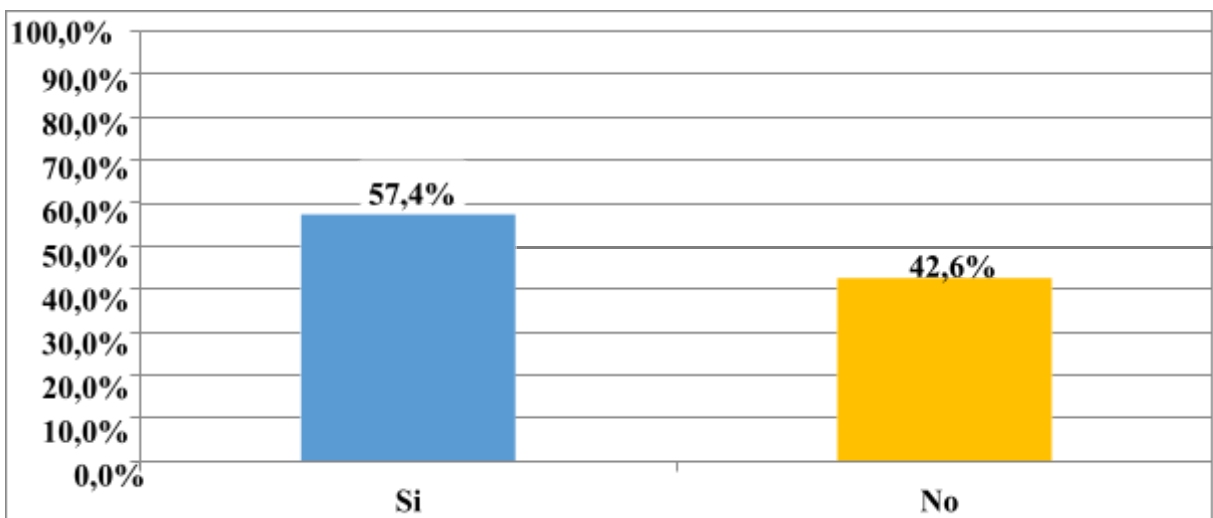
Las recomendaciones emitidas en el programa, incluye mensajes de buena presentación de la unidad de transporte urbano, del conductor y cobrador, cómo tener limpieza constante, incluir un tacho de basuras, limpieza en cada terminal de la empresa de transportes. Estos mensajes han sido captados de manera clara por los conductores.

Tabla 16.

3.2. *¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la prestación de servicios en cuanto a horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	171	57.4	57.4	57.4
No	127	42.6	42.6	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 12. 3.2 ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la prestación de servicios en cuanto a horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano?

Descripción y análisis:

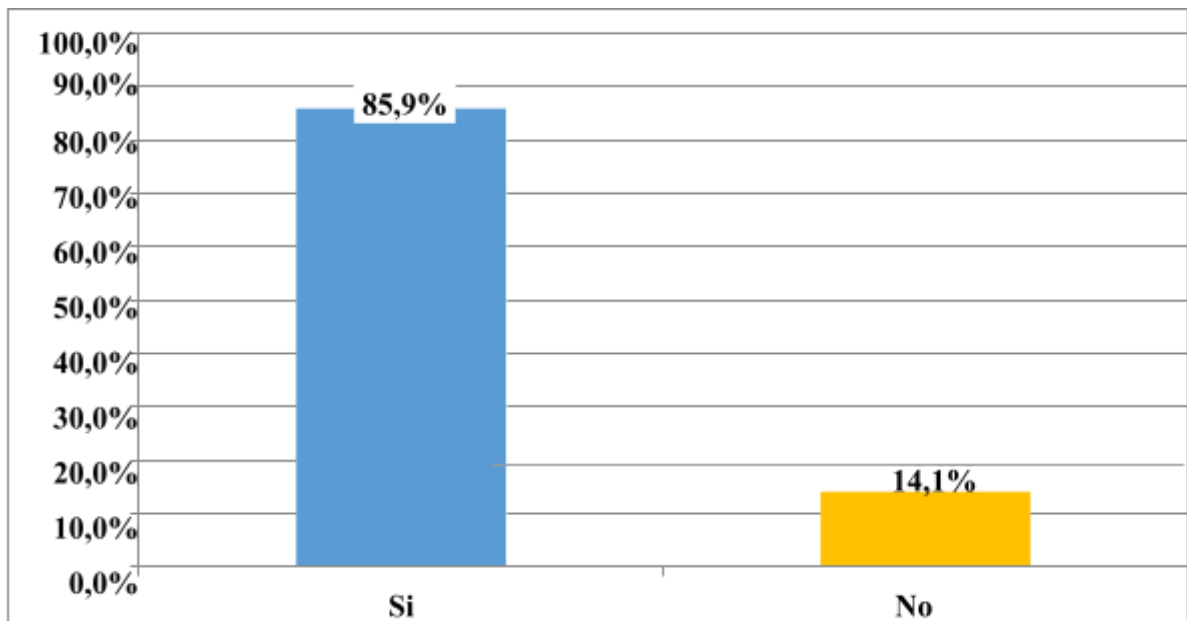
En cuanto a horarios de salida y llegada, no dependen del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial, estas reglas lo regulan la concesión de transportistas y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sin embargo el programa, recuerda a los conductores que deben respetar sus horas de salida y llegada, para así evitar accidentes de tránsito o incomodidades entre los pasajeros.

Tabla 17.

3.3. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la interrelación con los usuarios de transporte?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Si	256	85.9	85.9	85.9
No	42	14.1	14.1	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 13. 3.3. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la interrelación con los usuarios de transporte?

Descripción y análisis:

Los mensajes emitidos por el programa radial han ayudado en el mejoramiento de la interrelación con los usuarios del transporte urbano. Estos mensajes incluyen constantemente el buen trato a los pasajeros y respeto mutuo.

5.2.3.2 Prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano

Tabla 18.

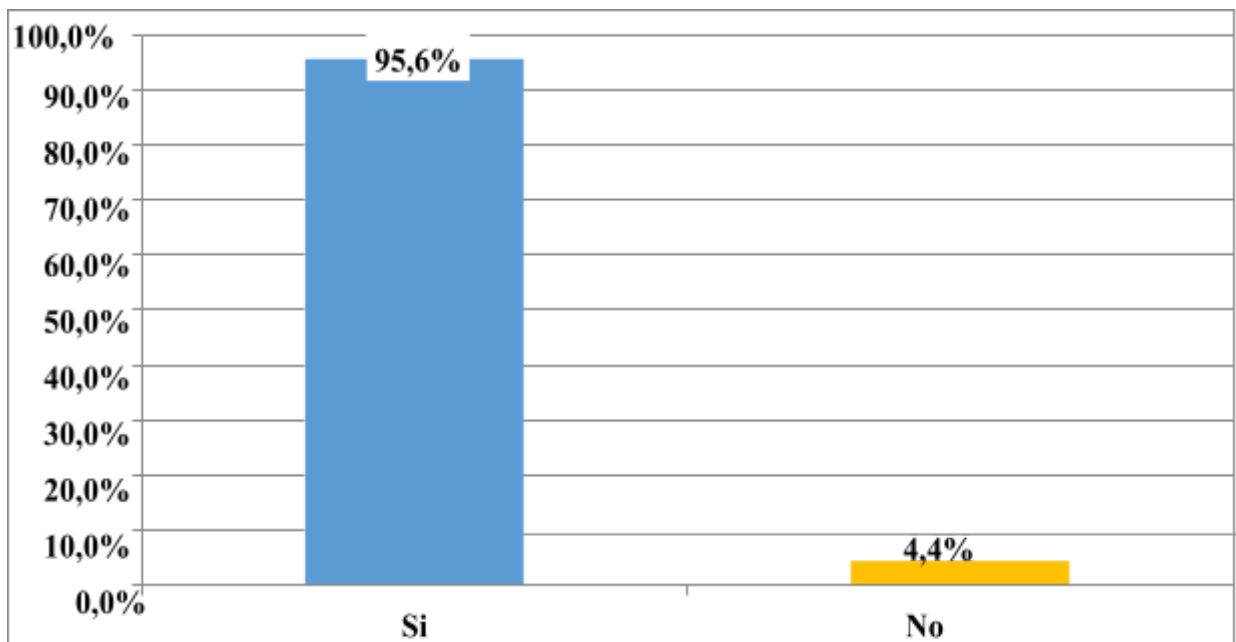
4.1. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” orienta a los conductores a trabajar en el marco de la legalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Si	285	95.6	95.6	95.6
No	13	4.4	4.4	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 14. 4.1. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” orienta a los conductores a trabajar en el marco de la legalidad?



Descripción y análisis:

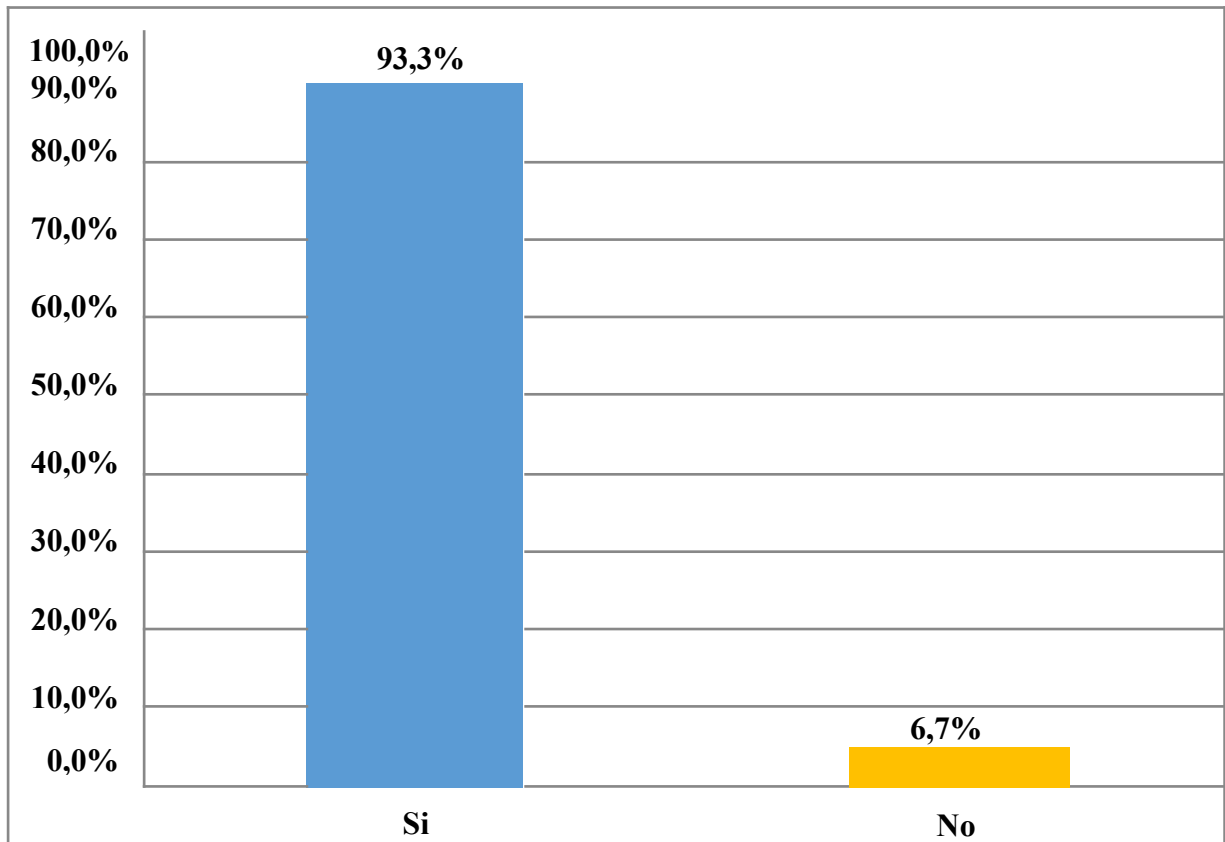
Este es uno de los mensajes más recurrentes del programa radial, el conducir bajo el marco de la legalidad, tener los documentos en regla, los seguros y demás requisitos. Mayoritariamente los conductores de transporte consideran que el programa radial orienta en estos temas.

Tabla 19.

4.2. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” prioriza la concentración de los conductores durante el manejo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Si	278	93.3	93.3	93.3
No	20	6.7	6.7	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 15. 4.2. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” prioriza la concentración de los conductores durante el manejo?

Descripción y análisis:

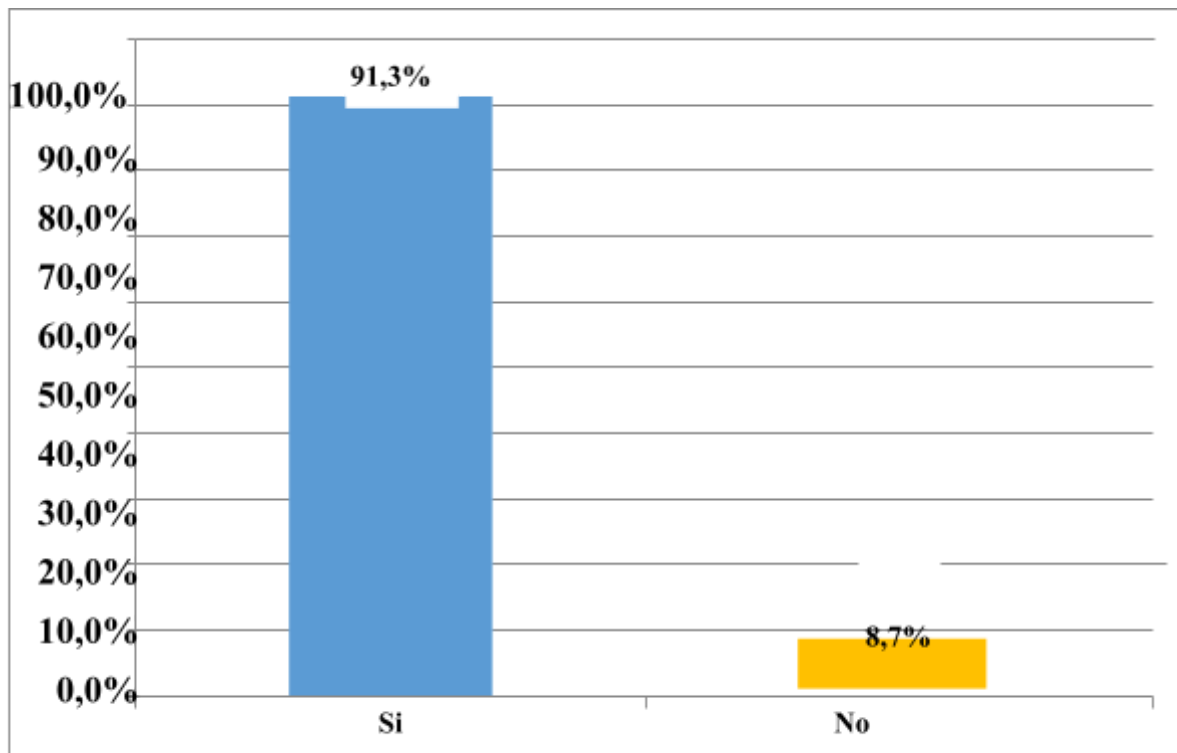
La concentración en conducción del transporte urbano, es esencial para evitar accidentes de tránsito, es por ello que el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial, emite constantemente mensajes sobre la concentración al conducir, además durante las entrevistas dentro del programa se aborda este tema y las consecuencias si el conductor tuviera distracciones.

Tabla 20.

4.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, difunde recomendaciones para mantener operativas las unidades vehiculares?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	272	91.3	91.3	91.3
No	26	8.7	8.7	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 16. 4.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, difunde recomendaciones para mantener operativas las unidades vehiculares?

Descripción y análisis:

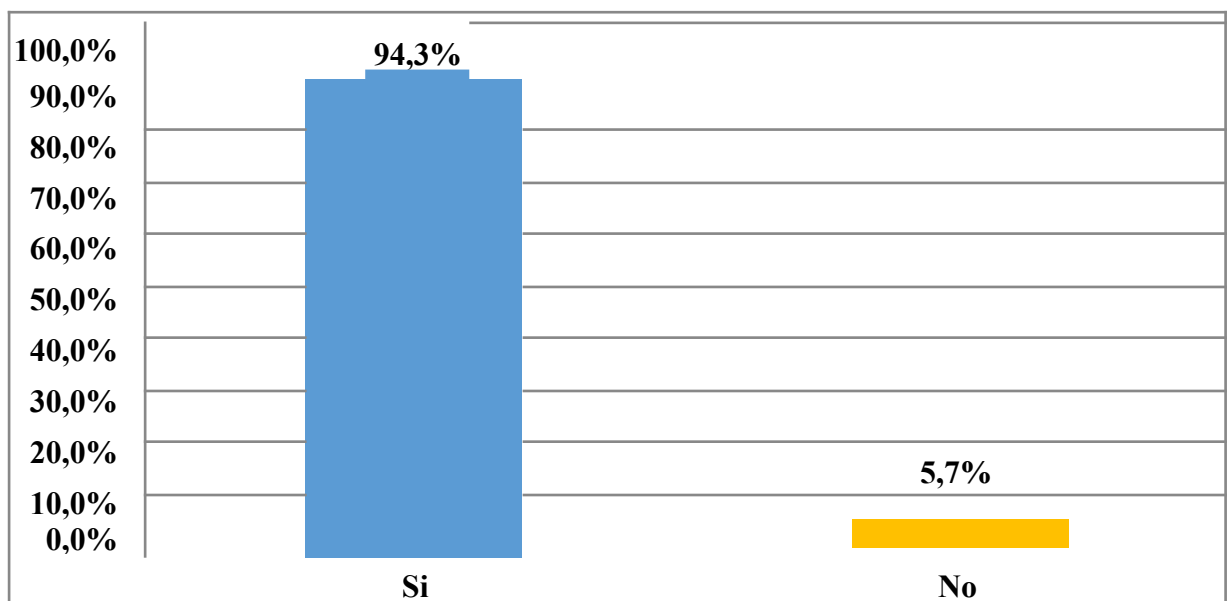
El programa radial, está especializado en transporte y seguridad vial. por lo que todo el contenido está relacionado a consejos y recomendaciones para mantener operativas las unidades vehiculares. Además, se premia a los conductores más responsables, sea con llenado de combustible o revisiones técnicas gratuitas.

Tabla 21.

4.4. ¿Considera usted que los mensajes que se emiten en el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuyen en el conocimiento de las normas o reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	281	94.3	94.3	94.3
No	17	5.7	5.7	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 17. 4.4. ¿Considera usted que los mensajes que se emiten en el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuyen en el conocimiento de las normas o reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito?

Descripción y análisis:

Uno de los segmentos con más tiempo dentro del programa son las entrevistas con expertos en temas de transporte y seguridad vial, quienes también dan a conocer las últimas noticias sobre el reglamento de transporte que generalmente son publicadas en el Diario Oficial el Peruano.

5.2.4. Programa Radial

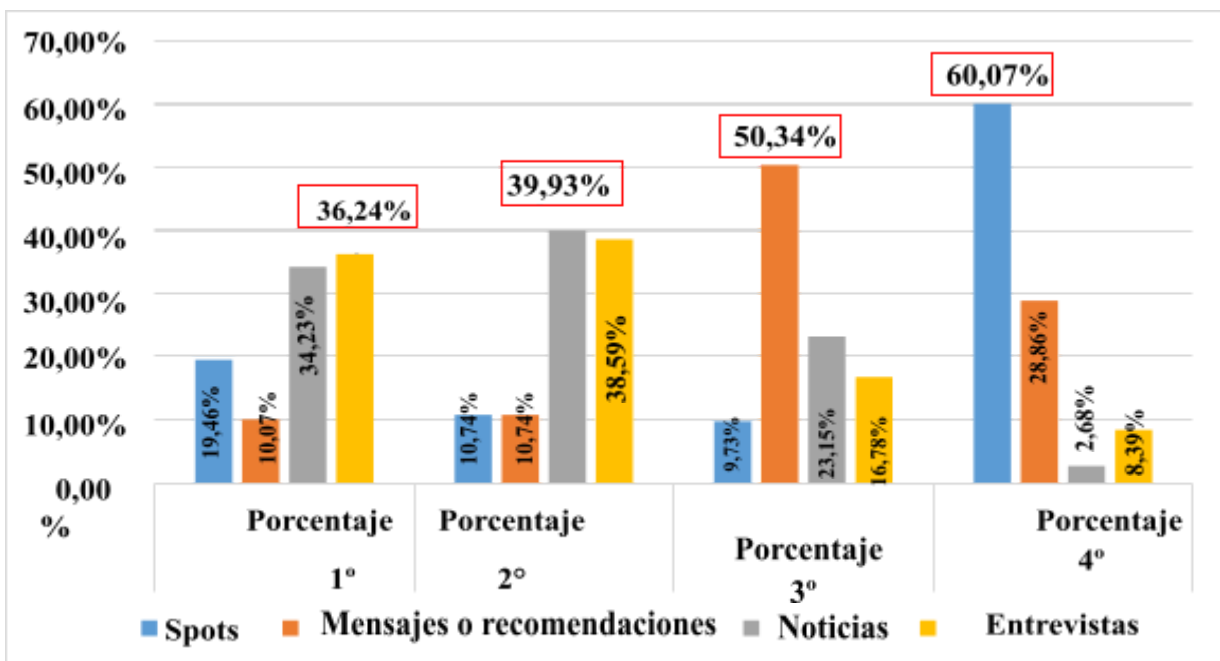
5.2.4.1. Estrategias comunicativas

Tabla 22.

De los contenidos difundidos por el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” ¿Cuáles son las que a usted le parecen más adecuados? (Enumere del 1 al 4 según la importancia, donde 1 es el más importante)

	1°		2°		3°		4°	
	F	%e	f	%e	f	%e	f	%e
Spots	58	19.46%	32	10.74%	29	9.73%	179	60.07%
Mensajes o recomendaciones	30	10.07%	32	10.74%	150	50.34%	86	28.86%
Noticias	102	34.23%	119	39.93%	69	23.15%	8	2.68%
Entrevistas	108	36.24%	115	38.59%	50	16.78%	25	8.39%
Total	298	100%	298	100%	298	100%	298	100%

Fuente: Elaboración propia base a la encuesta



Fuente: Elaboración propia base a la encuesta

Figura 18. De los contenidos difundidos por el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” ¿Cuáles son las que a usted le parecen más adecuados? (Enumere del 1 al 4 según la importancia, donde 1 es el más importante)

Descripción y análisis:

En su mayoría los conductores de transporte urbano prefieren escuchar noticias y entrevistas, ya que abordan los temas de interés de manera más clara y profunda.

5.3. Discusión de resultados

El presente trabajo tuvo como objetivo general describir la contribución del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018, en base a dos dimensiones, las cuales fueron: Mejoramiento de la calidad de servicio del transporte urbano y prevención de accidentes de tránsito del transporte urbano, se aplicó un cuestionario a los conductores de las unidades de transporte urbano.

Los resultados fueron los siguientes:

Respecto al objetivo específico 1:

En esta dimensión se midió la contribución en el mejoramiento del servicio de transporte urbano en aspectos como:

- Elementos tangibles, donde se consideró la presentación de la unidad de transporte urbano, del conductor y el cobrador.
- Capacidad de respuesta, donde se consideró la capacidad de atención, es decir los horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano.
- Empatía, donde se consideró la interrelación con los usuarios de transporte.

Por lo tanto, en esta dimensión, según los resultados se asevera que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” si han contribuido en aspectos como: la presentación de la unidad de transporte urbano, del conductor y el cobrador, la capacidad de atención, los horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano y la empatía, es decir la interrelación con los usuarios de transporte.

De la misma forma en esta dimensión se consideró una pregunta abierta, referente a otras maneras en las que el programa radial contribuía al mejoramiento del servicio de transporte urbano, de la cual se desprenden las siguientes contribuciones:

- Recomienda mantener siempre limpios los vehículos. (elementos tangibles)
- Recomienda estar con los documentos actualizados. (capacidad de respuesta)
- Recomienda respetar las señales de tránsito. (capacidad de respuesta)
- El programa radial recomienda siempre dar un buen servicio, así como también estar capacitado para brindar el servicio. (empatía)
- El programa radial sugiere siempre dar un trato amable a los pasajeros. (empatía)

Respecto al objetivo específico 2:

En esta dimensión se midió la contribución en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano en aspectos como:

- Medidas de seguridad, donde se consideró el respeto de la normativa en cuanto al servicio de transporte urbano y la concentración de los conductores.
- Reglamento de tránsito, donde se consideró la operatividad de las unidades vehiculares, el conocimiento de las normas o reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito.

Tomando los resultados de esta dimensión se afirma que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” si han contribuido en el respeto de la normativa del servicio de transporte urbano y la concentración de los conductores, en la operatividad de las unidades vehiculares, el conocimiento de las normas o reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito.

En esta dimensión de la misma manera se realizó una pregunta abierta, referente a otras maneras en las que el programa radial contribuía en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano, de la cual se desprenden las siguientes contribuciones:

- El programa radial sugiere manejar con cuidado, no dormirse y respetar las señalizaciones. (medidas de seguridad)
- Recomendación llevar siempre la documentación y respetar los horarios de salida para no causar accidentes. (medidas de seguridad)
- El programa radial actualiza a los conductores acerca de las nuevas leyes de tránsito. (reglamento de tránsito)
- Recomendación respetar y estar atento a las señales de tránsito (reglamento de tránsito)

Respecto al objetivo general:

Respecto a la contribución del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, se puede afirmar, que contribuye de manera significativa al servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco.

En ese entender, afirmamos que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, es decir las recomendaciones, noticias, entrevistas, spots han contribuido de manera significativa al mejoramiento del servicio de transporte urbano y a la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano, ya que sus mensajes concientizan a los conductores y cobradores, los cuales escuchan, reflexionan y toman una mejor actitud en cuanto al trabajo que realizan.

5.4 Aporte de los investigadores

El siguiente guión técnico lo proponen los investigadores a partir de los resultados del trabajo de investigación.

Fecha: 00/00/00

Nombre del programa: LA HORA DEL TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL

Duración del programa: 80 minutos

Locutor: Richard Triveños

Bloque	Texto	Tiempo	Audio
Cabecera	Bienvenida y saludos. Locutor da la fecha, hora y la bienvenida. Saluda a todos los radio oyentes con mucho entusiasmo y alegría.	3 min	Audio música
Introducción	Recuento de los titulares: El locutor narra las principales noticias relacionadas a transporte urbano del nivel, local, regional y nacional.	5 min	
Cortina del programa	Cortina con el nombre de programa y recomendaciones sobre transporte urbano	20 seg	Música alegre de cortinilla
Contenido	Desarrollo de noticias. El locutor empieza a narrar las noticias, al final emite un breve comentario personal a modo de recomendación	20 min	
Publicidad	Pausa comercial y auspicios	5 min	

Cortina	Cortinilla del programa y recomendaciones grabadas	30 seg	Música alegre de cortinilla
Enlace y reportes	Se apertura el espacio de llamadas, se realiza llamadas en vivo al celular o teléfono de la radio y el aplicativo “Sello”, donde los conductores que se encuentran en diferentes puntos de la ciudad, reportan el tráfico, las condiciones de la vía, presencia de accidentes, entre otros.	15 min	Audio de llamadas al celular
Cortinilla	Cortinilla del programa y recomendaciones	30 seg	Música de cortinilla
Publicidad	Pausa comercial y auspicios	5 min	Música alegre
Entrevistas	Se realiza una entrevista a un invitado especial, relacionado al transporte, leyes o algún tema de interés público como: (la importancia de saber el idioma originario y un idioma extranjero, para una mejor atención al usuario de transporte público, atención al público, etc).	15 min	
Música	Tu música favorita en “la hora del transporte...”, previamente elegida por los conductores a través del aplicativo “sello”.	5 min	Fondo musical
Cortinilla	Cortinilla del programa y recomendaciones	30 seg	Fondo musical alegre

La Hora del Transporte y Seguridad Vial te escucha	El locutor apertura el espacio para llamadas telefónicas y mensajes de toda la población, quienes pueden realizar sugerencias, reclamos, denuncias, etc. El locutor responde y orienta en cuanto a temas legales.	10 min	Fondo musical suave
Premiaciones	Se abren las llamadas para premiar a los oyentes. Se realizan preguntas del programa emitido o de algún tema escogido por el locutor. Puede ser sobre leyes y normas legales de transporte. Para los ganadores se consideran premios como: revisiones técnicas, llenado de combustible, pagos multas, pases a conciertos, etc)	10 min	Fondo musical suave
Cierre	Despedida e invitación al próximo programa	2 min	Fondo musical del programa
Cortinilla	Cortina del programa y último mensaje grabado	20 seg	

CONCLUSIONES

Primera: El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial contribuye significativamente al mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018, a partir de la difusión de contenidos que permiten a los operadores del servicio de transporte urbano conocer y cumplir las normas vigentes en cuanto al servicio de transporte urbano.

Segunda: Los operadores del servicio de transporte urbano de pasajeros de la ciudad del Cusco, consideran que el programa radial es un valioso aliado para el mejoramiento de la calidad de servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018, al difundir información y mensajes que ayudan a los diversos actores involucrados, ya que contribuye en aspectos como: la correcta presentación de la unidad de transporte urbano, del conductor y el cobrador, los horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano y la calidad de atención hacia los usuarios de transporte.

Tercera: El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial goza de considerable preferencia entre los operadores, debido a que prioriza la difusión de contenidos orientados a la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, los aportes del programa son: Promueven, el respeto de la normativa en cuanto al servicio de transporte urbano y la concentración de los conductores, la operatividad de las unidades vehiculares, el conocimiento de las normas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito.

RECOMENDACIONES

Primera: A los transportistas y público usuario a nivel nacional, regional y local, se recomienda acoger las propuestas formuladas desde el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” a fin de mejorar la calidad del servicio de transporte y reducir los índices de accidentes de tránsito.

Segunda: Se sugiere al productor del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, ampliar el tiempo de duración del espacio radial, con el propósito de darle mayor alcance, así como incorporar temas desde la óptica de los operadores, empresarios, autoridades y usuarios del servicio de transporte urbano de pasajeros.

Tercera: Se recomienda al productor del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” optimizar la calidad de los mensajes que brinda en cuanto a la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros, haciendo hincapié en aspectos como las medidas de seguridad y los reglamentos de tránsito. Además, se sugiere, adoptar estrategias comunicativas que abarquen mayor cobertura en el programa, realizando premiaciones a los conductores de las unidades vehiculares (revisiones técnicas, llenado de combustible, etc.) que refuercen la prevención de accidentes de tránsito.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya, R. (2004). Como planear un programa radial. *Tesis*. Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Asociación Nacional de Periodistas del Perú. (2007). Periodismo Radial I. *La Gaceta*, 22.
- Ballón, E. (1987). *La radio en el Perú*. (R. y. Perú, Trad.) Lima: CEPES.
- Berdasco, Y. (2017). *Comunicación radiofónica*. Centro de estudios financieros.
- Casanellas, A. (2010). *La dinámica del lenguaje radio periodístico: Manual de la imagen sonora*. España: Xilibris corporation.
- Chávez, P. (2016). El guión radial en el Programa "Agüita pa' vivir" de la emisora Chami Radio 1140. *Tesis*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Colindres, N., Gonzáles, M., & Ramos de Majico, M. (2017). La Comunicación Alternativa en la Radiodifusión Salvadoreña: El Caso de Radio Sensunat en el Departamento de Sonsonate, de Abril a Mayo de 2017. *Tesis*. Universidad de El Salvador, El Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/14711/1/14103169.pdf>
- Contrato de concesión de rutas. (2015). *Municipalidad del Cusco*. Cusco. Obtenido de : <http://www.cusco.gob.pe/gerencia-de-transitovialidad-transporte/contratos-de-concesion-de-rutas/>
- Correa, A. (2014). Influencia de la radio como medio de comunicación masiva en el desarrollo académico y cultural de los jóvenes del barrio LURIFICO de la ciudad de Chipén. *Tesis*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/318/T%20301%20C824%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Cutire, J., & Quispe, J. (2015). Contenidos radiofónicos en radio Santa Mónica y Radio Inti Raymi en Perspectivas de Contribuir a la Vigencia del Idioma Quechua y al Fortalecimiento de la Identidad Cultural. *Tesis*. Universidad Nacional de San

- Antonio Abad del Cusco, Cusco- Perú. Obtenido de: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/159/253t20150062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Facultad de Ingeniería. (2017). Transporte. *Universidad Nacional de Cuyo*. Obtenido de <http://ingenieria.uncuyo.edu.ar/catedras/u1-medios-de-transporte-urbano.pdf>
- Gamarra, B., & Delgado, J. (2016). Calidad de servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco, 2014. *Tesis*. Universidad San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- Gobierno Regional del Cusco. (3 de marzo de 2015). *Contratos de concesión de rutas*. Obtenido de <http://www.cusco.gob.pe/gerencia-de-transito-vialidad-transporte/contratos-de-concesion-de-rutas/>
- González, J. (2004). *La tradición oral, precursora de la cultura radiofónica*. Madrid: Fragua.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México: MC Grill.
- Legorburu, J. (2001). Utilidad y Eficacia de la Comunicación Radiofónica en el Proceso Educativo. *Tesis doctoral*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- López, E. (2014). Propuesta para la creación de un programa radial para promover iniciativas ecológicas guatemaltecas como modelo de desarrollo sostenible. *Tesis de licenciatura*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Martínez, M. (2005). *Lenguaje géneros y programas de radio: Introducción a la narrativa radiofónica*. España: Ediciones Universidad de Navarra.
- Mendoza, J. (2017). La producción radial en relación a la artística radial de la emisora onda cero y la emisora la inolvidable, año 2017. *Tesis*. Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3762/3/mendoza_mjl.pdf
- Montoya, A., & Bentacur, L. (2006). *Radio escolar: Una onda juvenil para la comunicación participativa*. Colombia: Paulinas.

- Moreno, E. (1999). Las radios y los modelos de programación radiofónica. *Communication & Society*, 91.
- Ortiz, F. (2009). *Historia de la Radio*. Ecuador.
- Ortiz, M. (2009). La Creatividad como Valor Añadido en los Contenidos Informativos. *Revista Creatividad y Sociedad*, 237- 260.
- Pagés, V. (2000). *La primera transmisión de radio fue en Argentina*. Obtenido de <http://www.lanacion.com.ar/30578-la-primera-transmision-de-radio-fue-argentina>
- Piquero, O. (2013). Nuevo papel de las radios comunitarias en la población migrante del gran Buenos Aires. *Tesis*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Pueblo, D. d. (05 de abril de 2022). *Defensoría del Pueblo*. Obtenido de [prensa@defensoria.gob.pe:https://www.defensoria.gob.pe/wpcontent/uploads/2023/04/NP-214-2023-Segundo-Reporte-sobre-Accidentes-de-Tr%C3%A1nsito.pdf](https://www.defensoria.gob.pe:https://www.defensoria.gob.pe/wpcontent/uploads/2023/04/NP-214-2023-Segundo-Reporte-sobre-Accidentes-de-Tr%C3%A1nsito.pdf)
- Reto, S. (2015). Factores que determinan la competitividad del programa radial Sembrando juntos de la empresa agroindustrial Camposol de la Provincia de Virú. *Tesis*. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3049/1/RE_COMU_SANDRA.RETO_COMPETITIVIDAD.DEL.PROGRAMA_DATOS.PDF
- Reyes, L. (2017). Programa piloto radial para fomentar el conocimiento sobre el cuidado de las tierras en los agricultores de Sánchez Carrión. *Tesis*. Universidad Cesar Vallejo, La Libertad. Obtenido de file:///C:/Users/Melvin/Downloads/reyes_cl.pdf
- Rivas, N. (2011). Informativo radial como medio de inclusión social del agricultor peruano: estudio de la propuesta informativa del programa radial tierra fecunda, producido por CEPES. *Tesis*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/RIVAS_COTTLE_NAIRA_INFORMATIVO.pdf
- Rodríguez, A. (2016). La Evolución de la Radio y la Influencia de las Nuevas Tecnologías en la Comunicación entre el Locutor y Oyente. *Tesis*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/01/Rodriguez-Ana.pdf>

Sabrera, S. (2002). Radio Comunitaria: Alternativa de Comunicación y Desarrollo en el Distrito de San Martín de Porres de Lima Metropolitana. *Tesis*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/268/1/Sabrera_os.pdf

Sainz, V. (2003). La Radio: voz, sonido e información. *Tesis*. Universidad Antonio de Lebrija, Madrid.

Sánchez, L. (2013). Propuesta de un Boletín Informativo Radiofónico en la Programación de una Emisora de Cobertura Regional en Lambayeque, año 2011. *Tesis*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/625/1/TL_Sanchez_Larios%2C_LuciadelRosario.pdf

Tenorio, I. (2012). *La nueva radio-Manual completo de radiofonista*. Barcelona-España: MARCOMBO S. A.

Velezmoro, K. (2002). Producción de despachos en el área judicial en CPN Radio. *Tesis*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Velezmoro_C_K/cap2.pdf

Villalobos, L. (2011). Actitud de los estudiantes de educación media ante el método científico. *Tesis*. Universidad de Zulia, Maracaibo. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/146/TDE-2011-06-23T10:52:02Z-1178/Publico/villalobos_lirsis.pdf

Villamizar, G. (2005). *Elementos de la filosofía*. Venezuela: Editorial el nacional.

Zamora, E. (2003). *Radio: Técnica y periodismo*. Cusco- Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

El Programa Radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial y su Contribución al Mejoramiento del Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros en la ciudad del Cusco 2018.					
Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Metodología
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente Programa radial	Estrategias comunicativas	Tipo de investigación Descriptivo
¿Cómo contribuye el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018?	Determinar la contribución del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018	El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial contribuye de manera significativa en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018.			Alcance Enfoque Cuantitativo Diseño de investigación No experimental – transeccional
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente Servicio de transporte urbano	Mejoramiento de la calidad del servicio de transporte urbano	Muestra n = 69 transportistas
¿En qué aspectos contribuye el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial al mejoramiento de la calidad de servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018?	Describir en qué aspectos contribuye el programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento de la calidad de servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018.	El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial contribuye al mejoramiento de la calidad de servicio de transporte urbano de pasajeros en aspectos como la presentación de la unidad de transporte, del conductor y el cobrador, la capacidad de atención, y la empatía, en la ciudad del Cusco, 2018.		Prevención de accidentes de tránsito del transporte urbano	Técnicas e instrumentos Encuesta Cuestionario
¿Cuál es el aporte del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018?	Describir el aporte del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco, 2018.	El programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial aporta en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano de pasajeros promoviendo el respeto a la normativa del servicio de transporte urbano, la concentración al momento de conducir, la revisión de la operatividad de la unidad de transporte y el conocimiento de las reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito, en la ciudad del Cusco, 2018.			

Anexo 2. Cuestionario aplicado

INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la contribución del programa radial La Hora del Transporte y Seguridad Vial en el mejoramiento del servicio de transporte urbano de pasajeros en la ciudad del Cusco – 2018. Esta encuesta es de carácter anónima.

Instrucciones. Llene la información solicitada en el documento con sinceridad, marcando con una (x) según corresponda.

ENCUESTA PARA CONDUCTORES DE TRANSPORTE URBANO

1. Datos generales

1.1. Nombre de la empresa de transporte:

PRIMARIA	1
SECUNDARIA	2
SUPERIOR TÉCNICO	3
SUPERIOR	4
Otro =>especificar: _____	5

1.2. Edad: _____

1.3. Nivel de instrucción:

1.4. ¿Usted escucha radio cuando conduce?

SI	NO*
----	-----

*Si la respuesta es NO, termina la encuesta

1.5. ¿Qué tipo de información prefiere escuchar en un programa radial?

	Noticias
	Política
	Cultura (Transporte y seguridad vial)
	Deporte
	Moda
	Otro, especifique => _____

1.6. Usted escucha el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, emitido por radio Salkantay.

SI NO*

*Si la respuesta es NO, termina la encuesta.

1.7. ¿Con qué frecuencia usted escucha el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”?

- a) Todos los días
- b) Interdiario
- c) Dos veces a la semana
- d) Una vez a la semana

1.8. ¿Por qué escucha usted el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, emitido por Salkantay 92.70 FM y 1080 AM del Cusco?

2. Contenido

2.1. ¿Cómo califica al programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, emitido por Salkantay 92.70 FM y 1080 AM del Cusco?

	Muy bueno
	Bueno
	Regular
	Malo
	Muy malo

2.2. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye al conocimiento de los derechos y deberes de los conductores?

SI	NO
----	----

2.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” respeta y hace respetar sus quejas y reclamos?

SI	NO
----	----

2.4. ¿Cómo se ha procesado su queja en el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”?

2.5. ¿Qué sugerencias usted daría al programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”?

3. Mejoramiento del servicio de transporte urbano

- 3.1. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido en la adecuada presentación de la unidad de transporte urbano y de los trabajadores conductor – cobrador?

SI	NO
----	----

- 3.2. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la prestación de servicios en cuanto a horarios y frecuencias de la unidad de transporte urbano?

SI	NO
----	----

- 3.3. ¿Considera usted que los mensajes del programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” han contribuido al mejoramiento de la interrelación con los usuarios de transporte?

SI	NO
----	----

I

- 3.4. ¿De qué otra manera el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye en el mejoramiento del servicio de transporte urbano?

4. Prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano

- 4.1. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” orienta a los conductores a trabajar en el marco de la legalidad?

SI	NO
----	----

- 4.2. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” prioriza la concentración de los conductores durante el manejo?

SI	NO
----	----

- 4.3. ¿Considera usted que el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, difunde recomendaciones para mantener operativas las unidades vehiculares?

SI	NO
----	----

- 4.4. ¿Considera usted que los mensajes que se emiten en el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuyen en el conocimiento de las normas o reglas generales de tránsito y el respeto a la Policía de Tránsito?

SI	NO
----	----

- 4.5. ¿De qué otra manera el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” contribuye en la prevención de accidentes de tránsito en el servicio de transporte urbano?

5. Estrategias comunicativas

De los contenidos difundidos por el programa radial “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” ¿Cuáles son las que a usted le parecen más adecuados? (Enumere del 1 al 4 según la importancia, donde 1 es el más importante)

Estrategias comunicativas	Nivel de importancia
Spots	
Mensajes o recomendaciones	
Noticias	
Entrevistas	

Agradecemos su participación.

Anexo 3. Registro fotográfico durante el proceso de investigación



Encuesta en empresas de transporte. En la imagen se puede observar la Empresa de Transporte Nueva Chaska. Se aplicó la encuesta en el paradero final de esta empresa.



Primera reunión en Radio Salkantay. En la imagen se puede observar a las dos tesis junto al conductor y locutor del Programa “La Hora del Transporte y Seguridad Vial” en radio Salkantay Lic. Cesar Triveños. Esta fotografía fue registrada a mediados del 2018.



Encuesta en terminales de empresas de transporte. En la imagen se puede observar a las tesisas revisando las encuestas aplicadas a los conductores de las empresas de transporte urbano de pasajeros de la ciudad del Cusco.



Encuesta en empresas de transporte. En la imagen se puede observar la Empresa de Transporte Saylla Huasao. Se aplicó la encuesta en el paradero final de esta empresa.



Segunda reunión en la oficina del locutor del programa “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”. En la imagen se puede observar a las dos tesis junto al conductor y locutor del Programa “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, Lic. Cesar Triveños. Esta fotografía fue registrada en enero del 2023.



Segunda reunión en la oficina del locutor del programa “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”. En la imagen se puede observar a las dos tesis junto al conductor y locutor del Programa “La Hora del Transporte y Seguridad Vial”, Lic. Cesar Triveños. Esta fotografía fue registrada en enero del 2023.