



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Factores determinantes de la calidad del servicio del transporte  
público del Terminal Terrestre Municipal de la Provincia del  
Santa, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Valderrama Reyes, Oscar Ulises (ORCID: 0000-0003-2050-6124)

**ASESOR:**

Dr. Roque Wilmar Florián Plasencia (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

CHIMBOTE-PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedicada a mis adoradas hijas: Paulita, Anita y Karlita por su inmenso amor y apoyo incondicional para el logro de la presente meta profesional.

Oscar Ulises

## **Agradecimiento**

A los trabajadores del terminal terrestre “El Chimbador” de la provincia del Santa, por ser la fuerza viva de la cual depende la calidad del servicio que se brinda a los pasajeros.

De manera muy especial, mi agradecimiento a la Municipalidad Provincial del Santa, por su apoyo brindado en el desarrollo del presente estudio.

El autor.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	49

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 01. Niveles de percepción de la calidad del servicio de transporte público de pasajeros del Terminal Terrestre Municipal del Santa, 2021.	22
Tabla 02. Distribución de los niveles de la calidad del servicio de transporte de pasajeros y variables de caracterización: Sexo y grupo etario	22
Tabla 03. Distribución de los niveles de la calidad del servicio de transporte de pasajeros y variables de caracterización: Frecuencia de viajes y nivel educativo	23
Tabla 04. Caracterización de los factores determinantes de la calidad del servicio de transporte público de pasajeros	24
Tabla 05. Prueba estadística de asociación Tau- b-Kendall y medida de correlación entre los factores determinantes de transporte público de pasajeros y la calidad del servicio al usuario	26
Tabla 06: Prueba estadística de asociación Tau- b-Kendall y medida de correlación entre los sub factores determinantes del transporte de pasajeros y la calidad del servicio al usuario	27
Tabla 07. Resumen de la asociación estadística de Rho de Spearman entre los factores determinantes de transporte de pasajeros y la calidad del servicio al usuario	28

## RESUMEN

El presente estudio tuvo por objetivo, establecer los factores determinantes asociados a la calidad del servicio de transporte público de pasajeros del terminal terrestre Municipal del Santa, 2021. Su metodología se enmarca en el enfoque cuantitativo, con nivel de alcance relacional, y diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue probabilística y muestreo probabilístico aleatorio estratificado con afijación proporcional según grupo etario y sexo, conformada por 297 pasajeros y mediante el uso de dos escalas valorativas, se recolectó los datos, los cuales fueron analizados mediante el coeficiente de asociación Tau –b– de Kendall y la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados se halló que nivel de percepción de la calidad del servicio de transporte público de la mayoría de pasajeros (58,2 %) es medianamente satisfactorio e insatisfactorio, y a la vez cerca de la mitad de pasajeros caracterizan a los factores determinantes del transporte público en el nivel regular, en tanto una cuarta parte como malos. Concluyendo que los factores determinantes asociados a la calidad del servicio de transporte de pasajeros son: Los referidos al conductor, vehículos, reguladores y a los usuarios; existiendo una correlación directa de nivel moderado y significativa.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, factores determinantes del transporte público, terminal terrestre de pasajeros.

## ABSTRACT

The objective of this study was to establish the determining factors associated with the quality of the public passenger transport service of the Municipal land terminal of Santa, 2021. Its methodology is framed in the quantitative approach, with a relational level of scope, and a non-experimental design, cross-sectional, descriptive correlational. The study sample was probabilistic and stratified random probabilistic sampling with proportional allocation according to age group and sex, made up of 297 passengers and through the use of two rating scales, the data was collected, which were analyzed using the Tau -b association coefficient - Kendall's and Spearman's Rho nonparametric statistical test. Among its results, it was found that the level of perception of the quality of the public transport service of the majority of passengers (58.2%) is moderately satisfactory and unsatisfactory, and at the same time nearly half of the passengers characterize the determining factors of transport public on the regular level, in both a quarter as bad. Concluding that the determining factors associated with the quality of the passenger transport service are: Those referring to the driver, vehicles, regulators and users; there is a direct correlation of a moderate and significant level.

**Keywords:** Quality of service, determining factors of public transport, passenger land terminal.