



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del  
servicio, en una provincia de la región Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Davila Oblitas, Julio Cesar ([orcid.org/0000-0002-2770-0985](https://orcid.org/0000-0002-2770-0985))

**ASESORES:**

Dra. Vílchez Guivar De Rojas, Leyla Ivon ([orcid.org/0000-0003-1081-7922](https://orcid.org/0000-0003-1081-7922))

Dr. Gómez Fuertes, Alberto ([orcid.org/0000-0003-0908-5138](https://orcid.org/0000-0003-0908-5138))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis hijos Thiago y Gael por todo su cariño y el tiempo que he sacrificado de estar junto a ellos para cumplir con esta meta propuesta.

A mi esposa Melissa por su paciencia y todo su apoyo.

A mis queridos padres Jesús y Consuelo quienes desde pequeño me han inculcado los valores y la perseverancia necesaria para seguir adelante en busca de mis sueños.

**Julio César**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios principalmente por darme la fortaleza necesaria para no desfallecer frente a la adversidad y poder continuar adelante.

A mis compañeros de clase y en especial a Rubén, Mary y Silvia con quienes hemos compartido muchos momentos y experiencias durante la presente maestría.

A nuestros docentes por trasmitirnos sus conocimientos y de manera especial a la Dra. Leyla Vílchez Guivar por su paciencia, esmero y empuje para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

**EL AUTOR**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población ,muestra, muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Estadística de confiabilidad del Sistema Integrado de Transporte .....	19
<b>Tabla 2</b>	Estadística de confiabilidad de la Calidad de Servicio .....	19
<b>Tabla 3</b>	Dimensión de Infraestructura Vial .....	22
<b>Tabla 4</b>	Dimensión de flota vehicular .....	23
<b>Tabla 5</b>	Dimensión de Accesibilidad .....	25
<b>Tabla 6</b>	Dimensión de Seguridad.....	25
<b>Tabla 7</b>	Dimensión de Atención al Cliente .....	27
<b>Tabla 8</b>	Dimensión de Modernización del transporte .....	28

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal diseñar un Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del servicio brindado en la provincia de Chiclayo, el cual recorre las principales avenidas e integra a los principales servicios brindados en la ciudad. La metodología utilizada fue del tipo aplicada con un diseño no experimental, descriptiva transversal y un enfoque cuantitativo, cuya muestra representativa fue de 41 usuarios frecuentes del servicio de transporte, a quienes se aplicó una encuesta, validada y aprobada mediante juicio de expertos especialistas en el tema. Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico de la base de datos de la encuesta arrojaron un grado de confiabilidad de .802 para la variable del sistema integrado de transporte público y una confiabilidad de .925 para la variable de calidad de servicio. Finalmente, se concluyó que, para mejorar la calidad del servicio de transporte público mediante el diseño de un sistema integrado de transporte en nuestra ciudad, se debe garantizar principalmente el mejoramiento de la infraestructura vial, el uso de vías segregadas, la competencia leal y la disponibilidad de una flota vehicular moderna, eficiente y segura.

**Palabras Clave:** Buses BRT, Calidad de Servicio, Sistema integrado de Transporte Público, Vías segregadas.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to design an Integrated Public Transport System to improve the quality of the service provided in the province of Chiclayo, which runs through the main avenues and integrates the main services provided in the city. The methodology used was of the type applied with a non-experimental, descriptive correlational design and a quantitative approach, whose representative sample was 30 frequent users of the transport service, to whom a survey was applied, validated and approved through the judgment of specialist experts in the field. The results obtained through the statistical analysis of the survey database show a degree of reliability of .802 for the variable of the integrated public transport system and a reliability of .925 for the quality of service variable. Inally, it is concluded that, in order to improve the quality of the public transport service through the design of an integrated transport system in our city, the improvement of the road infrastructure, the use of segregated roads, fair competition and the availability of a modern, efficient and safe vehicle fleet.

**Keywords:** BRT Buses, Service Quality, Integrated Public Transportation System, Segregated Roads.

## I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas de transporte público permiten a los ciudadanos poder desplazarse desde su hogar hasta los distintos lugares como el trabajo, centros de estudios, centros de recreación, cultura, centros de salud entre otros. Lo que les facilita poder participar en las diferentes actividades urbanas que se desarrollan a diario en las ciudades. El éxito del sistema de transportes está basado en el grado de satisfacción que perciben los usuarios del transporte público, pues son ellos los que determinan la calidad del servicio recibido, resaltando de esta manera los atributos necesarios y relevantes al momento de acceder a su prestación. Según los autores Schiffman & Kanuk (2005) sostuvieron que son los usuarios quienes evalúan constantemente la calidad del servicio del transporte, tomando como referencia información de las características intrínsecas y extrínsecas del servicio mismo.

En ese sentido, según ortega (2018) señalo que el uso del transporte público constituye un derecho adquirido por la población, en el cual el estado sirve como garante, pues es el encargado de asegurar que este servicio se brinde con calidad para de esta manera poder mejorar la vida de las personas en una localidad.

En el ámbito internacional, la problemática ligada al transporte se fundamenta por el crecimiento mundial de la población y por ende también de las principales ciudades, las cuales demandan del uso de una movilidad eficiente y sostenible, exigiendo constantemente una reingeniería de los servicios de transporte público (Ortega, 2018).

En América Latina, los autobuses son el medio de transporte urbano más usado, sin embargo, estos en su mayoría lo constituyen unidades antiguas e ineficientes, las cuales tienen que transitar en una misma vía junto a automóviles, combis u otras unidades menores al no disponerse de vías de circulación rápida para estos, lo que provoca la congestión vehicular en las principales vías de la ciudad, incrementando la contaminación ambiental, los accidentes de tránsito y generando un retraso excesivo en el tiempo para que los usuarios lleguen a su destino final. De acuerdo con Ortega (2018) sostuvo que estos problemas dependen de una adecuada planificación y regulación de las políticas públicas relacionadas al transporte y el poco interés en el tema de nuestras autoridades



gubernamentales.

Respecto al Perú, la problemática en el transporte, es el resultado de las constantes migraciones de la población a las zonas costeras en busca de oportunidades, dando origen a una ocupación territorial más compleja con niveles de desarrollo no homogéneo. Asimismo, es importante resaltar que en los años 90 se establecieron políticas que permitieron la liberación del transporte urbano y la importación de todo tipo de vehículos usados, lo que trajo consigo que toda persona brindara dicho servicio y tenga acceso libremente a las rutas urbanas e interurbanas existentes, generando caos y fomentando la informalidad del sector. Asimismo, la ausente participación de los organismos competentes, agudizó más la situación problemática.

Según el MTC & la Asociación Automotriz del Perú (2022) describieron que el problema en el transporte público generó en el último año la muerte de 2826 personas a nivel nacional y el desperdicio de 1000 millones de galones de combustible equivalentes a los 13 000 millones de soles producto del tráfico en las carreteras, el exceso de velocidad y la informalidad en el sector, una cifra realmente alarmante.

A nivel local en la provincia de Chiclayo, el sistema de transporte público se volvió mucho más complejo y caótico, pues la problemática no solo obedece a causas legales o administrativas, sino que también obedece a causas socioeconómicas, políticas y de infraestructura, así como a la incapacidad de gestión de las autoridades involucradas. Como hemos sido testigos en el año 2022 se realizaron manifestaciones y paros por parte de los transportistas formales, esto debido al incremento de la informalidad en el sector, el incremento de los combustibles, demora en trámites documentarios, etc. Todo ello no les permite brindar un excelente servicio de calidad. En esta ciudad el transporte influye negativamente en el medio ambiente, alterando el paisaje, generando perturbaciones por el ruido y una contaminación atmosférica por emisiones de CO<sub>2</sub>, pues no existen normas claras que controlen estos aspectos, lo cual viene afectando la salud de los ciudadanos.

Esta problemática no es reciente, pues desde hace ya mucho tiempo atrás se han realizado diversos estudios que identificaban las causas de los problemas que viene generando el transporte urbano de pasajeros en esta ciudad. Entre los principales problemas podemos destacar: La poca capacidad que tiene los vehículos menores para transportar grandes contingentes de personas, el crecimiento vertiginoso del parque automotor, la fuerte dinámica del transporte urbano e interurbano en las vías de la ciudad, la excesiva cantidad de taxis que supera la demanda de la población, la ausencia de paraderos formales, el uso de los bordes de calles y veredas por parte de ambulantes, la incompetencia de la autoridad provincial.

En ese sentido la presente investigación destacó la importante necesidad de estudiar las condiciones en que se viene desarrollando el transporte urbano de pasajeros en nuestra provincia, conocer cuáles son los principales problemas que este enfrenta y cómo se relaciona esta actividad con el crecimiento y desarrollo de nuestra ciudad. Pues de esta manera podemos plantear alternativas de solución sostenibles en el tiempo y que permitan brindar un servicio de transporte de calidad, mejorando las condiciones de vida de nuestra población.

Ante lo mencionado, se formuló el subsecuente problema general de investigación: ¿Es necesario diseñar un sistema integrado de transporte público para una provincia de la región Lambayeque?

Como problemas específicos se pudo mencionar: i) ¿Cuáles son las condiciones en que se desarrolla el transporte público en la región Lambayeque?;ii) ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta el Servicio de transporte público de pasajeros en la región?;iii) ¿Cómo se relaciona el transporte público con el crecimiento de las ciudades?

El presente estudio se justificó por su implicancia práctica, pues permitió observar directamente en campo como se viene desarrollando el transporte público urbano en nuestra provincia, el cual es ineficiente ya que afecta el libre tránsito de los ciudadanos, influyendo negativamente en su calidad de vida. Respecto, a la utilidad metodológica de la investigación, es que permitió originar nuevos instrumentos para recopilar información del contexto estudiado y su realidad, los cuales pueden ser tomados en cuenta por otros investigadores en futuros estudios

referentes a este tema.

Asimismo, esta investigación también aportó un importante valor teórico para el desarrollo del área profesional, en la medida que podemos implementar nuevas estrategias de planificación del sistema de transporte para tener ciudades planificadas con movilidad sostenible, dejando abierta la posibilidad de seguir innovando en esta área de estudio. Este estudio también tuvo relevancia social en la medida que beneficio a los ciudadanos de la provincia de Chiclayo, quienes a su vez se ven afectados por el pésimo servicio de transporte público que se viene brindado.

De esta manera se definió el objetivo general de esta investigación, la cual fue: Diseñar un Sistema Integrado de transporte público para mejorar la calidad del servicio de transporte en una provincia de la región Lambayeque y como objetivos específicos fueron: i) Describir la situación actual del transporte público de pasajeros en la provincia de la región Lambayeque; ii) Analizar los índices e indicadores de los principales problemas del transporte público de la región; iii) Determinar las estrategias adecuadas a implementar para la mejora del transporte público.

Finalmente, la hipótesis del presente estudio busco responder: si se diseñara un Sistema Integrado de Transporte Público; entonces se puede mejorarla calidad del servicio de transporte público en la provincia de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Gutiérrez (2020) realizó un estudio donde buscó determinar el nivel de relación existente entre la reforma del transporte y el SITP del corredor complementario de color Morado implementado en la ciudad de Lima. El estudio presentó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo - no experimental, en el cual se aplicó como técnica a la encuesta, la cual fue validada por expertos en esta área de estudio y aplicada a una muestra de 30 personas usuarias principales de este medio de transporte. En esta investigación el autor concluyó que existe una correlación positiva - alta entre las variables del estudio, la cual tuvo un valor de intensidad de .752, por lo que sugiere se le brinde las garantías y condiciones necesarias, para que estos puedan operar sin ninguna dificultad, evitándoles pérdidas económicas que puedan afectar su normal funcionamiento.

En Lima, Velarde (2020) en su investigación mencionó que deberían existir incentivos para los diversos agremiados adheridos al sistema de transporte del metropolitano, para así poder optimizar la calidad del servicio que estos vienen brindando. El estudio tuvo como objetivo identificar a los actores principales del sistema de transporte del metropolitano utilizado en la capital, además el autor propuso que para dinamizar el sistema debería realizarse la promoción de incentivos. En esta investigación se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), siendo de tipo descriptivo-explorativo, además se aplicó métodos como DELPHI y análisis de casos para el logro de los objetivos en estudio, llegando así a la conclusión que los agentes más resaltantes en un SITP son los usuarios, la infraestructura, los concesionarios y gremios del transporte, también los organismos gubernamentales tales como: las Municipalidades, MTC, ATU, SUTRAN, entre otros. Estas últimas deben promover los incentivos a través de políticas públicas, ordenanzas u mejores condiciones contractuales que fomenten el uso eficiente de estos medios de transporte.

Por su parte en Chiclayo, Calderón (2020) elaboró un sistema de gestión de transporte que mejore la calidad de este servicio en la empresa HFE Berries Perú SAC, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental predictivo, en el cual se empleó como técnica la encuesta y se aplicó un cuestionario con la metodología SERVQUAL en una muestra de 187 trabajadores

seleccionados de una población total de 380 personas. Según resultados el 73% de los colaboradores consideró como buena la calidad de servicio de transporte recibido por la empresa, para lo cual se analizaron indicadores como: cumplimiento del tiempo de traslado (77% de aprobación), limpieza de los buses (72% de aprobación), seguridad (59% de aprobación), confort (66% de aprobación), disponibilidad de la flota y conductores (68 de aprobación). Por último, se llegó a la conclusión que, al implementar este sistema de gestión en el transporte, la empresa estaría reduciendo el tiempo de tardanzas de su personal de un total de 11 400 horas a 5 700 horas, lo que representaría un ahorro de costo operacional de la empresa de S/. 27 837.00 nuevos soles.

En Arequipa, Guerra (2020) realizó un estudio cuyo fin fue analizar e identificar los principales criterios estratégicos que le permitan a las autoridades locales la implementación de un SITP en la ciudad de Arequipa, respondiendo a la necesidad del uso de una movilidad sostenible y de la reforma del transporte. Dicha investigación fue cualitativa tipo fenómeno lógica, en la cual se aplicó la técnica de la entrevista a los principales autores del transporte (autoridades y usuarios). asimismo, también se utilizaron otras técnicas como la observación participativa y el análisis documental, respecto a la muestra está estuvo integrada por 17 participantes. Finalmente, el autor concluyó que, para implementar este medio de transporte en la ciudad blanca, las autoridades gubernamentales deben emplear el enfoque de movilidad urbana sostenible (MUS) y establecer políticas públicas locales que aporten a mejorar la calidad del servicio de transporte para la población.

Por su parte, Molina et ál. (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo poder aplicar el modelo SERVQUAL para medir las percepciones de los usuarios del transporte referente a la calidad del servicio que reciben en la ciudad del cusco; dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo del tipo correlacional formulándose encuestas y cuestionarios validados por juicio de expertos. La conclusión a la que se llegó en este estudio es que la percepción y satisfacción en los usuarios es primordial para garantizar la calidad de servicio del transporte brindado.

A nivel internacional, en Colombia Oliveros (2022) desarrolló una investigación para determinar si el uso de transporte público Masivo en las principales ciudades de Colombia constituye una de las principales soluciones para los problemas de transporte del país. Para tal estudio se aplicó como metodología el enfoque cualitativo, teniendo como técnica la entrevista a los principales actores y especialistas en estos temas. El autor concluyó que este tipo de transporte es necesario para las grandes urbes ya que lo considera eficiente y de menor costo de implementación frente a otras alternativas como el metro o transporte ferroviario, brindando una mejor relación en un análisis de costo- beneficio e incrementando los niveles de calidad de vida de los ciudadanos.

En Bogotá, Mayorga (2022) realizó un estudio que tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del SITP de la ciudad de Bogotá empleando la metodología de análisis envolvente de datos conocida como DEA, teniendo como referencia la información proporcionada por la secretaria de movilidad de ese país y de la empresa consultora especialista en transporte público TPD Ingeniería. A partir de ello el autor propuso un estudio de carácter descriptivo aplicando un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) en base a la información obtenida para establecer los factores que inciden en la calidad del servicio recibido en estos medios de transporte, para ello, se utilizó la técnica de recolección y análisis de datos aplicando la metodología DEA propuesta y el análisis de causalidad mediante el diagrama de Ishikawa, llegando así a la conclusión que según el análisis realizado con la técnica DEA, la percepción que tiene el usuario del servicio recibido es fundamental, el cual considera como principales factores de calidad del transporte los siguientes: la accesibilidad al servicio a través de paraderos eficientes, costo promedio de los pasajes, la seguridad de los buses en cuanto a la conducción y hurto dentro de los mismos.

En Ecuador, De la Cruz (2021) realizó el análisis de los factores que miden la calidad en el servicio de transporte y aplicó el enfoque cuantitativo con un estudio descriptivo cuyo propósito fue analizar los factores principales que determinan la calidad del transporte público, para ello se aplicó diversas encuestas y cuyos resultados demuestran que la accesibilidad, la seguridad y la puntualidad en el servicio son los que determinan la calidad del transporte, el autor concluyó que

otros aspectos relevantes a mejorar son la planificación de rutas y la frecuencia con la que se brinda el servicio.

Por su parte, García (2019) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue analizar el modelo de gestión para el transporte urbano implementado en la capital chilena, para ello aplicó la metodología cualitativa, bajo un estudio descriptivo, en el cual analizó la información secundaria de bibliografía existente y empleo como técnica de investigación las entrevistas semiestructurada y la encuesta. En el presente trabajo de investigación, se concluyó que frente a problemas técnicos específicos presentados en los sistemas de transporte, las autoridades locales no tienen poder de decisión ni capacidad de gestión, lo que implica que las decisiones finales se tomen a nivel del gobierno central, generando una dependencia respecto a los proyectos que se disponga a nivel de los gobiernos locales.

En Quito, Paucar (2019) realizó un estudio de investigación cuyo objetivo fue comparar en un contexto de costos y tiempo los desplazamientos realizados por las personas a través del uso de vehículos particulares y del uso de los sistemas integrados de transporte en la ciudad de Quito. Para ello el estudio presentó un enfoque cuantitativo con un diseño tipo experimental, como técnica se empleó la observación directa y el modo aleatorio, la población representada fue finita y la muestra se calculó en base a fórmula, la cual estuvo conformada por 371 vehículos que circulan en las principales vías de la ciudad. En este estudio se llegó a la conclusión de que en horas punta el tiempo de traslado en un vehículo particular es de 17 minutos mientras que haciendo uso del SITP el tiempo es de 12 minutos, asimismo respecto al costo de traslado haciendo uso del vehículo particular es de USD 6.79 dólares mientras que en el SITP es de USD 2.00 dólares, lo que hace que el uso del sistema integrado de transporte sea más eficiente frente al uso vehículo particular dentro de la ciudad y en horas punta.

Las teorías y enfoques conceptuales considerados en la presente investigación son los siguientes:

Respecto a la base teórica de la primera variable el sistema integrado de transporte público, Carruthers et ál. (2005) sostuvo que el transporte público no solo satisface las necesidades de movilización de las personas e incrementa la productividad de un país, sino que también contribuye con el desarrollo económico

y social del país, ya que el dinamismo de un adecuado servicio de transporte fomenta la reducción de la pobreza, generando nuevas oportunidades laborales.

Para los especialistas en transporte público, los sistemas integrados de transporte público masivo, alcanzan un nivel de rendimiento muy alto que cubre sin ningún problema la demanda de la población que se moviliza diariamente en las ciudades, haciendo de estos un sistema de alta calidad que contribuye con la seguridad y cuidado del medio ambiente. La implementación de estos sistemas se realiza a través de metros y BRTs (Bus Rapid Transit).

Para Gutiérrez (2013) precisó que para garantizar el éxito del servicio en la implementación de los SITP es indispensable conocer que actores intervienen en su funcionamiento, teniendo como elemento número uno a los usuarios, del cual debemos satisfacer sus necesidades y cubrir sus expectativas. Otro elemento importante es la oferta del servicio brindado, en el cual debemos asegurar que ofrezca las características de competitividad y de calidad.

La infraestructura de transporte es otro punto clave en la implementación, ya que mediante ellos podemos trasladar en menor tiempo a las personas a sus trabajos, colegios, universidades o hospitales. Facilitando la interacción de los ciudadanos con los medios de transporte y garantizando un crecimiento económico de las ciudades a largo plazo (Banco Mundial, 2017).

Otro punto importante son las políticas públicas, las cuales deben estar orientadas a fomentar la implementación de los SITP como eje de desarrollo en el uso de movilidades sostenibles, garantizando una eficaz y eficiente gestión del transporte. Para el Banco de desarrollo de América Latina - CAF (2019) sostuvo que es el estado como ente regulador y organizador quien debe definir el marco normativo y legal como medio de incentivo para promover la integración del sistema de transporte en el país, así como también debe definir las políticas de desarrollo sostenible que contemple a los programas de investigación e innovación en materia de transporte de tal manera que se fomente el desarrollo de redes interconectadas y sistemas integrados de transporte público. Asimismo, sostuvo que para tener ciudades sostenibles en el tiempo con un SIT idóneo es necesario la participación de diversos actores tanto privados como públicos que permitan la implementación de una autoridad única de transporte (parecida a la



ATU) para controlar y garantizar la integración de los diferentes medios de transporte, otro punto importante que menciona es la sostenibilidad financiera que debe tener el sistema de transporte.

El SITP debe incluir una infraestructura vial en óptimo estado, los medios de transporte disponibles, tipos de usuario, equipos adecuados. Esto también debe incluir la integración tarifaria y la planificación del flujo vial y peatonal. Según la normativa vigente en el Decreto Supremo N° 017-2009 el servicio de transporte urbano se realiza bajo dos modalidades de servicio (estándar y diferenciado), para lo cual se deben utilizar vehículos que cumplan las normas dispuestas en el Reglamento Nacional de Vehículos (RNV).

Según la autoridad de transporte urbano de Lima y Callao - ATU (2021) determinó que las unidades vehiculares a utilizar en el sistema integrado de transporte deben pertenecer a la categoría M3 (ómnibus) y contar con un peso bruto vehicular superior a los 5000 Kg. La autoridad también manifestó que existen 4 tipos de buses aplicables a los SITP, tales como: bus de tipo I cuya longitud es de 9 metros y una capacidad mínima de 22 asientos, bus tipo II cuya longitud es de 12 metros y tiene una capacidad mínima de 27 asientos, bus tipo III cuya longitud es de 18 metros y una capacidad mínima de 40 asientos y un bus tipo IV con una longitud de 27 metros y una capacidad mínima de 50 asientos.

Otras características que podemos resaltar de los buses BRTs es que estos pueden ser articulados y no articulados, en el caso de los articulados suelen ser más largos y con una mayor capacidad tales como los buses tipo III y IV; en el caso de los no articulados tienen menor longitud y menor capacidad como es en el caso de los buses tipo I y II. Para el ascenso y descenso de los pasajeros, los buses pueden ser con chasis de piso alto (posee un conjunto de peldaños) y de chasis de piso bajo (de acceso directo sin peldaños). En cuanto a la propulsión del motor es del tipo eléctrico con cero emisiones y una potencia de 12,2 HP/t; la transmisión puede ser manual/automática (buses tipo I y II) o solo automática (buses tipo III y IV). Respecto a la seguridad los buses contarán con sistema de frenos ABS (Tipo I y II), EBD (Tipos III y IV) e integrarán un sistema de control de estabilidad (ESC) comunicados mediante el sistema CAN BUS.

La epistemología de los sistemas de transporte tiene su origen en los años 1623, cuando el matemático francés Blaise Pascal desarrolló por primera vez un sistema de transporte urbano por medio de carruajes cuyos itinerarios eran fijos y los horarios y tarifas establecidas se encontraban reguladas. En cuanto a los sistemas integrados de transporte público utilizando los autobuses de tránsito rápido (BRTs) tuvo su origen por primera vez en América Latina allá por los años 1970 en la ciudad de Curitiba en Brasil, en donde se utilizaron buses de gran capacidad para transportar de manera masiva a las personas empleando vías segregadas para reducir los tiempos de traslado.

Al respecto Dullius (2017) sostuvo que las vías segregadas son un conjunto de vías exclusivas destinadas para la circulación de los buses de transporte masivo sin interrupción, permitiéndoles trasladar gran capacidad de personas a una velocidad constante y más rápida, reduciendo significativamente los tiempos de traslado. Estas pueden estar conformadas por vías troncales y líneas alimentadoras.

Respecto a la base teórica de la segunda variable calidad en el servicio, Juran (1990) sostuvo que la calidad es el conjunto de propiedades que tiene un producto o servicio para satisfacer las necesidades de los clientes. Bajo ese concepto y respecto a la variable en estudio de la tesis de investigación, Imai (1998) indicó que la calidad no solo implica el brindar el servicio, sino que también debe estar orientado a mejorar los procesos para realizar dicho servicio, sobrepasando las expectativas del cliente. La calidad de servicio estará dada por la diferencia existente entre las percepciones y las expectativas de los usuarios del transporte.

Asimismo, Hernández (2009) definió a la calidad en el servicio como la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente, cubriendo sus expectativas y requerimientos solicitados por el cual ha realizado un pago. Para alcanzar la calidad en una organización es importante tener una buena cultura organizativa fortalecida. La calidad dentro de los servicios es subjetiva y se entiende como el juicio del usuario por la excelencia de servicio recibido, a los cuales le asigna una valoración relevante de acuerdo a la satisfacción que tuvo de ello (Duque, 2012).

Según Salazar (2017) sostuvo que un servicio de calidad está centrado en la buena atención al cliente de tal forma que podamos lograr la satisfacción plena de este por el servicio recibido. el autor manifestó que existen herramientas adecuadas para poder medir la calidad del servicio prestado y conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes, entre ellos podemos mencionar a: el modelo Nórdico de Gronroos, el modelo de desempeño evaluado de Teas, el modelo de los 3 componentes de la calidad de Rust y Oliver y el modelo de SERVQUAL implantado por Parasuramán; siendo este último el más aplicado para conocer el nivel de satisfacción del cliente y de esta manera proponer mejoras que permitan incrementar las expectativas de nuestros clientes.

Por otra parte, Onton & Mendoza (2010) mencionaron que la calidad de servicio permite a las instituciones ser más competitivas y poder diferenciarse de las demás, esto les permite tener una mayor participación en un mercado altamente competitivo y de esta manera alcanzar el éxito. Bajo ese contexto, podemos determinar que el éxito de la prestación del servicio de transporte en los SITP dependerá de establecer especificaciones precisas que permitan estandarizar su calidad, siendo los usuarios los que finalmente determinen la calidad de servicio recibido en función a su apreciación y percepción.

Para Torres (2017) sostuvo que en el servicio de transporte intervienen variables relevantes que determinan la calidad del servicio recibido, como por ejemplo podemos mencionar a la fiabilidad necesaria para brindar confianza al usuario del servicio recibido, la seguridad que busca proteger la integridad del usuario, la empatía que permita al usuario percibir la calidad del servicio de manera interpersonal, la capacidad del servicio lo cual permitirá que este pueda cubrir la demanda del transporte y la regulación del servicio la cual tiene que ser restaurado mediante la intervención de políticas públicas o incentivos de tal manera que fomenten el uso de estos medios de transporte.

Por su parte Rogel (2018) preciso que la calidad del servicio está íntimamente ligada a la satisfacción del cliente, esto permite asegurar el éxito en los medios del transporte pues la atención oportuna del usuario aumentara su grado de satisfacción. La calidad también ha evolucionado en el tiempo adaptándose a nuevos esquemas que demandan de una mayor exigencia por parte de los clientes,

ante ello podemos hablar de un sistema de gestión de la calidad, en la cual se ostentan actividades planificadas que logran dar sostenibilidad al servicio brindado haciendo de las instituciones más competitivas.

La Norma ISO 9001 (2015) definió a la calidad como una serie de procesos sistemáticos que permiten poder controlar las distintas actividades que realiza una institución, de tal manera que les permita garantizar estándares de desempeño adecuados para lograr cumplir con las expectativas de los clientes. Finalmente, de los conceptos estudiados se concluye que calidad es identificar y satisfacer las necesidades del cliente a través de un producto o servicio que cumpla con el conjunto de características que el cliente espera y por la cual está dispuesto a pagar.

Ahora bien, respecto a nuestra provincia, Chiclayo constituye una de las ciudades más importantes del Perú, se ubica en la zona norte del país y es la capital de la región Lambayeque, está conformada por 20 distritos dentro los que resalta el distrito de la Victoria y el distrito de José Leonardo Ortiz por ser los más populosos. Chiclayo es una de las urbes más pobladas de la región Lambayeque con una población actual de 799 675 personas (Según el censo 2017 — INEI) con un aumento poblacional de (5.6%) respecto al periodo 2007. De esta población de la provincia de Chiclayo, el 78,2% lo constituyen la población del área urbana y el 18.0 % la población del área rural.

Cabe precisar que Chiclayo al ser capital del departamento de Lambayeque y al contar con una urbe poblacional superior a los 100 mil habitantes puede acceder al financiamiento de estudios de pre inversión y asistencia técnica para la implementación de los sistemas integrados de transporte desarrollado por el programa nacional de transporte urbano sostenible (Pro movilidad) creado mediante Decreto supremo N° 027 -2019, con quien tiene firmado un convenio marco para la formulación y ejecución de estos proyectos que contribuirán a mejorar el transporte urbano en esta ciudad.

Por otra parte, la MPCH (2023) en el Informe N° 189 -2023 emitido ante nuestra solicitud, sostuvo que actualmente el transporte público urbano e interurbano formal en la provincia de Chiclayo está conformado por un total de 433

empresas y una flota vehicular total de 13 501 unidades autorizadas en sus diferentes modalidades de transporte. entre las cuales podemos mencionar a la modalidad de camioneta rural con 1814 vehículos, la modalidad de taxi especial con 3344 vehículos, la modalidad de taxi disperso con 6197 vehículos, la modalidad de colectivos con 1973 vehículos, la modalidad de ómnibus con 162 vehículos y la modalidad de servicio especial de trabajadores con 11 unidades vehiculares. Cabe precisar que, si bien estas son las cifras oficiales del parque automotor formal de servicio público en nuestra ciudad, hay otro sector como la informalidad que duplica la cifra lo cual hace necesario que se tomen medidas correctivas para brindar un mejor servicio de calidad ligada al transporte público de pasajeros.

Asimismo , cabe resaltar que la presente investigación está alineada al alcance de los objetivos de desarrollo sostenible en el Perú (ODS), específicamente al objetivo N° 11 el cual establece lograr que las ciudades sean inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles; fomentando para ello el acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y de esta manera mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Ante ello nuestra tesis también se articula con las políticas de estado conocidas como políticas públicas, especialmente con la política n° 19 (Desarrollo sostenible y gestión ambiental), que establece en su sección (f) la inversión ambiental y transferencia de tecnología para actividades de transporte más limpias y competitivas. También con la política n° 21(Desarrollo en infraestructura y vivienda), que establece en su sección (a) el plan nacional de infraestructura: vial. Asimismo, también se articula con la política n° 34 (Ordenamiento y gestión territorial), que establece en su sección (c) a las ciudades sostenibles como centros dinamizadores del desarrollo urbano y rural, articuladas en razón de su jerarquía y de su complementariedad funcional y que promuevan corredores económicos abastecidos con redes de agua, energía, transportes y comunicaciones.

Por otra parte, nuestra investigación se articula con las principales políticas sectoriales de estado y las leyes aplicables al servicio de transporte, tales como Política Nacional de Transporte Urbano (Decreto Supremo N°012-2019 -MTC).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

**3.1.1 Tipo de Investigación:** La presente investigación es del tipo aplicada, pues al realizar el estudio, se utilizó como referencia los conocimientos obtenidos a partir de la implementación de los SITP implementados en algunas ciudades importantes del Perú (como es el caso de Lima y Arequipa) y de Latinoamérica (como es el caso de Bogotá y Santiago de Chile). Para Sánchez et ál. (2018) señalo que en una investigación aplicada prevalece la utilidad del conocimiento obtenido por investigaciones básicas o teóricas para la solución de problemas.

La tesis tuvo un enfoque Cuantitativo, de acuerdo con Sánchez et ál. (2018) menciono que este enfoque emplea la observación y experimentación como medios para estudiar los fenómenos que se suscitan en la sociedad, asimismo emplea los ensayos estadísticos para analizar los datos utilizados en la medición del entorno de estudio.

#### 3.1.2 Diseño de Investigación

- Esta investigación presentó un diseño no experimental, con una dirección descriptiva transversal en la cual como investigador nos centramos en el estudio y examinación de las variables propuestas, sin operar o afectar la variable independiente. Respecto a ello, Sánchez et ál. (2018) describió que en un diseño no experimental utilizamos como medio la observación para centrarnos primordialmente en un contexto descriptivo, para poder narrar y mencionar como suceden los hechos en su fase final sin manipular las variables.

Respecto al corte transversal descriptivo podemos argumentar que este tipo de diseño tiene como objetivo principal recopilar datos del estudio y poder comparar características de este en un momento dado.

### 3.2 Variables y Operalización

Las variables son unidades con propiedades fáciles de medir, las cuales le dan un valor agregado a la investigación. Para Sánchez et ál. (2018) describió a las variables como sucesos, situaciones u objetos con cualidades particulares, las cuales pueden ser dimensionadas y de las cuales despegan los indicadores del estudio. Para el presente estudio se definieron 2 variables:

**La variable N° 1 es el Sistema Integral de Transporte Público (SITP).**

- **Definición conceptual:** según la Autoridad de Transporte Urbano (ATU), un Sistema Integrado de Transporte Público está compuesto por las distintas modalidades del servicio de transporte de personas, reconocidas en la normativa vigente por las autoridades competentes y cuya característica principal es la integración física, operacional, tarifaria y también de los medios de pago.
- **Definición Operacional:** Esta variable fue dimensionada en base a 3 aspectos como son: estado de la infraestructura vial, evaluación de la flota vehicular y la modernización del transporte.
- **Indicadores:** La variable independiente de esta investigación fue dimensionada teniendo en cuenta los siguientes indicadores: estado de las vías, existencia de paraderos, existencias de terminales, rutas establecidas, eficiencia de la infraestructura, tipo de flota, mantenimiento de vehículos, capacidad del vehiculo, antigüedad de la flota, medio de transporte más usado, conocimiento del SITP, aceptación del SITP, implementación del SITP, disponibilidad y estrategias de implementación.
- **Escala de medición:** La operacionalización se realizó aplicando la medida ordinal en la escala de Likert mediante el uso de un cuestionario de encuesta. Al respecto Sánchez et ál. (2018) definió a la escala de medición como un procedimiento de medida necesario para obtener cifras de los objetos de estudio medidos.

## **La variable N° 2 es la Calidad de Servicio.**

- **Definición conceptual:** Según Hernández de Velasco (2009) describió que la calidad de servicio está orientada a satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, así como también cumplir sus expectativas. Esto en el transporte público sería como el nivel de satisfacción de la población urbana que hace uso diariamente de la prestación de este servicio para poder movilizarse de un lado a otro.
- **Definición operacional:** Esta variable fue dimensionada en base a 3 aspectos como son: grado de accesibilidad al servicio de transporte, evaluación de la seguridad brindada en el servicio y el grado de atención al cliente o usuario de los servicios de transporte urbano.
- **Indicadores:** La variable dependiente de esta investigación fue dimensionada teniendo en cuenta los siguientes indicadores: grado de accesibilidad, tiempo de viaje, frecuencia de uso, eficacia, modernidad, confort, impacto ambiental, conectividad, seguridad, confiabilidad, atención cliente, satisfacción, empatía, fiscalización y sostenibilidad.
- **Escala de medición:** La operacionalización de esta variable se realizó aplicando la medida ordinal en la escala de Likert haciendo uso de un cuestionario de encuesta. Al respecto Sánchez et ál. (2018) definió a la escala de medición como un procedimiento de medida necesario para obtener cifras de los objetos de estudio medidos.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 Población:** La población estuvo conformada por todos aquellos elementos que tienen algo en común, sobre los cuales se desea deducir. Además, estuvo representada por la totalidad de elementos o sujetos que poseen ciertas peculiaridades semejantes. En el caso de nuestra investigación la población en estudio lo conformaron los usuarios del servicio de transporte urbano, tanto masculinos y femeninos que frecuentemente hacen uso de este



servicio en la ciudad de Chiclayo. De acuerdo a Sánchez et ál. (2018) sostuvo que la población está formada por aquellos individuos que presentan semejantes peculiaridades”.

- **Criterios de Inclusión:** lo conformaron los usuarios femeninos y masculinos mayores de 18 años que utilizan frecuentemente los servicios de transporte urbano.
- **Criterios de Exclusión:** todas aquellas personas menores de edad y aquellas personas que no utilizan frecuentemente el servicio de transporte urbano dentro de la ruta planificada del SITP.

**3.3.2 Muestra:** La muestra en nuestro estudio estuvo conformada por 41 personas, usuarios concurrentes del servicio de transporte público en nuestra ciudad.

**3.3.3 Muestreo:** Para nuestra investigación aplicamos un muestreo no probabilístico, seleccionando cada unidad de análisis en base a nuestra conveniencia. Al respecto Hernández (2021) menciona que en un muestreo no probabilístico el investigador selecciona aleatoriamente a las personas que formaran parte de la muestra del estudio realizado en función a su criterio y beneficio.

**3.3.4 Unidad de Análisis:** Cada una de las personas usuarias del servicio de transporte público en nuestra ciudad constituyen una unidad de análisis.

**3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:** Para el desarrollo del presente estudio se utilizó la encuesta como técnica y se aplicó como medios el Cuestionario, el cual estuvo conformado por 30 preguntas claves y estructurado a partir de preguntas cerradas. Estos instrumentos fueron diseñados por el investigador, luego fueron aprobados y validados mediante juicios de expertos referentes al tema de estudio.

Asimismo, para esta tesis de investigación se estableció la escala ordinal de Likert, en el cual se consideró el siguiente criterio polinómico como alternativas: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de

acuerdo, ni endesacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo.

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó el cálculo correspondiente a través del Alfa de Cronbach, empleando para ello el programa estadístico SPSS25, donde se obtuvo los siguientes resultados para cada una de las variables en estudio:

**Variable 1: Sistema Integrado de Transporte Público**

**Tabla 1**

*Estadística de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	15

Como se pudo apreciar al efectuar el procesamiento de los datos de la encuesta se obtuvo como resultado un grado de confiabilidad de .802, lo que demuestra que la base de datos tuvo una buena consistencia ya que se encuentra dentro de los valores establecidos, garantizando una buena fiabilidad del estudio realizado.

**Variable 2: Calidad de Servicio**

**Tabla 2**

*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	15

En el caso de la segunda variable, el procesamiento de la base de datos de la encuesta dio como resultado un grado de confiabilidad de .925, lo que demuestra una buena consistencia del instrumento y asegura la fiabilidad del estudio realizado.

Una segunda técnica también utilizada en la investigación fue la Observación, la cual permitió a través de un análisis en campo poder observar como se viene brindando el servicio de transporte público urbano en nuestra ciudad y de esta manera se determinó los principales problemas de este sector. Como medio e instrumento de esta técnica se utilizó la ficha o guía de observación.

Por último, se utilizó la técnica de Análisis documental, en la cual se realizó la revisión de las diferentes leyes y normativas referentes al tema de estudio, lo que nos permitió extraer información relevante para esclarecer y estructurar nuestras ideas en esta investigación. Asimismo, mediante esta técnica, se aplicó la guía de análisis documental para la valoración de las principales normativas ligadas al servicio de transporte público.

**3.5 Procedimientos:** Para poder realizar la presente tesis de investigación, se aplicó los procedimientos que describimos a continuación:

- a) Se presentó una solicitud a la Gerencia de tránsito y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, mediante la cual se solicitó información relevante sobre el estado de la situación actual del transporte urbano y del total de vehículos y empresas formales que brindan este servicio en nuestra ciudad, lo cual permitió conocer la magnitud real de la problemática del transporte. Ver anexo N°7.
- b) Se informó a las autoridades competentes provinciales de nuestra propuesta de diseñar un sistema integrado de transporte para mejorar el servicio de transporte público urbano en nuestra provincia.
- c) Se elaboró los instrumentos necesarios para recopilar información relevante en campo referente al tema de estudio, los cuales fueron validados por profesionales expertos en la materia, adecuando las preguntas a los objetivos planteados en el presente estudio y de acuerdo a los indicadores y dimensiones del mismo. Ver anexos N°2.

- d) Se realizó la aplicación en campo de la encuesta mediante el uso de un formulario *forms* de google a los usuarios del transporte urbano, a quienes se les compartió un link de acceso al formulario para resolverla y conocer su opinión.
- e) Se procedió a realizar la trazabilidad de los datos y de la información recolectada en línea a través de la estadística proporcionada por el formulario de google y también del uso de software estadístico como el SPSS 25.
- f) Se realizó las deducciones en base a los resultados y se procedió a comprobar la hipótesis planteada, luego se discutió los resultados y finalmente se emitió nuestras conclusiones.

**3.6 Método de Análisis de Datos:** El análisis de datos se realizó a través del método de la estadística descriptiva e inferencial, la cual consistió en recopilar los datos de manera precisa en campo y luego compararlas con las hipótesis realizadas. Para Sánchez et ál. (2018) sostuvo que la estadística descriptiva es una estadística de primer nivel que percibe la elaboración de las frecuencias, las dimensiones de directriz principal y de disociación.

El procesamiento de los datos se realizó utilizando un programa estadístico informático como el SPSS 25.

**3.7 Aspectos Éticos:** Al realizar la tesis se tuvo en cuenta los criterios éticos fundamentales como la búsqueda del bienestar común al plantear una alternativa de solución para la problemática del transporte en nuestra ciudad, la confidencialidad al mantener en reserva la identidad de quienes participan en la aplicación de la encuesta y desarrollo del cuestionario, el respeto de autoría y propiedad intelectual de los demás al citar las fuentes y autores de la información seleccionada. Para Inguillay et ál. (2019) definió que el aplicar la ética y los aspectos éticos en un trabajo de investigación científica permite al investigador generar un espacio de confianza donde puede recabar información relevante para realizar sus estudios, además esto le ayuda a ser reconocido y admirado ante la sociedad.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, presento los resultados de esta investigación conforme al recojo de información para los objetivos específicos y el objetivo General, luego de haber aplicado las técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como la encuesta a 41 participantes usuarios del servicio de transporte en nuestra ciudad, Asimismo se aplicó otras técnicas como el análisis documental y la observación. Cuyos resultados se muestran a continuación:

**Primer objetivo específico:** Describir la situación actual del transporte público de pasajeros en la provincia de la Región Lambayeque.

**Tabla 3**  
*Dimensión de Infraestructura Vial*

Indicadores	TD		D		NI		DA		TDA		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Estado de las vías	17	41,5	14	34,1	6	14,6	3	7,3	1	2,4	41	100%
Existencia de paraderos	9	22,0	15	36,6	8	19,5	8	19,5	1	2,4	41	100%
Existencia de Terminales	7	17,1	13	31,7	13	31,7	7	17,1	1	2,4	41	100%
Rutas Establecidas	9	22,0	16	39,0	9	22,0	4	9,8	3	7,3	41	100%
Eficiencia de la Infraestructura	1	2,4	6	14,6	5	12,2	14	34,1	15	36,6	41	100%
<b>Promedio</b>	9	21	13	31,2	8	20	7	17,6	4	10,2	41	100%

#### Descripción

Los encuestados coincidieron en un 41,5 % que están muy en desacuerdo con el estado de la infraestructura vial en nuestra provincia. En un 36,6 % manifestaron que no existen paraderos de paso en las principales vías de la ciudad y un 31,7 % señala que no hay terminales formales autorizados establecidos para brindar un adecuado servicio de transporte. Además, el 39 % coincidieron estar en desacuerdo con las excesivas rutas establecidas sin ninguna planificación y un 36,6% consideraron estar muy de acuerdo de la necesidad de una infraestructura vial más eficiente para el desarrollo de nuestra ciudad.

**Tabla 4**  
*Dimensión de flota vehicular*

Indicadores	TD		D		NI		DA		TDA		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Tipo de flota	15	36,6	14	34,1	6	14,6	5	12,2	1	2,4	41	100%
Mantenimiento de Vehículos	9	22,0	19	46,3	10	24,4	2	4,9	1	2,4	41	100%
Capacidad del Vehículo	7	17,1	16	39,0	9	22,0	8	19,5	1	2,4	41	100%
Antigüedad de la Flota	5	12,2	19	46,3	6	14,6	7	17,1	4	9,8	41	100%
Medio de transporte más usado	2	4,9	7	17,1	5	12,2	20	48,8	7	17,1	41	100%
<b>Promedio</b>	8	18,5	15	36,6	7	17,6	8	20,5	3	6,8	41	100%

### Descripción

Un 36,6% de los encuestados coincidieron que el tipo de flota vehicular que existe en nuestra provincia no es la adecuada para brindar el servicio de transporte público en nuestra ciudad, un 46,3 % consideraron que los administrados no realizan un adecuado mantenimiento planificado de sus unidades vehiculares y un 39 % manifestaron estar en desacuerdo con la eficiente cantidad de pasajeros que pueden trasladar un vehículo en un viaje urbano lo que genera el tráfico en nuestras principales calles y avenidas. Por otra parte, el 46,3 % de los encuestados señalaron que los que brindan este servicio no renuevan sus vehículos, considerando a la flota de vehículos muy antigua y otro 48,8 % señalaron que utilizan como principal medio de transporte al colectivo para trasladarse a sus centros de labores y de estudio.

Respecto al análisis documental se advirtió que el Estado peruano ha creado diversas leyes legislativas donde estableció los lineamientos para regular el servicio de transporte de personas como por ejemplo la Ley N°27181, en la cual se mencionó que son las municipalidades provinciales las encargadas de gestionar la mejora de la infraestructura vial dentro de su jurisdicción y que para optimizar el uso de la infraestructura vial existente que permita la implementación progresiva de una movilidad sostenible se deben aplicar estándares y técnicas establecidos en

reglamento nacional de gestión de infraestructura vial. Además, en el Decreto Supremo N° 017-2009 se mencionó que los vehículos utilizados para el servicio de transporte público deben cumplir con las condiciones técnicas básicas para brindar el servicio al que está destinado (capacidad, cilindrada, etc.) y que la antigüedad de estos no debe superar los 15 años a partir del 1 de enero del año siguiente al de su fabricación.

A partir de la aplicación del instrumento de observación realizado se reveló que en la ciudad de Chiclayo se carece de una infraestructura vial idónea para el desarrollo de un sistema de transporte moderno, eficiente y seguro, pues las principales avenidas de la ciudad presentan forados, desniveles y huecos que imposibilitan el adecuado tránsito vehicular, asimismo se observó también que en el centro de la ciudad las calles son muy estrechas lo que dificulta la fluidez de los vehículos generando un excesivo tráfico sobre todo en las horas punta; otro de las grandes falencias también observadas en campo es la ausencia de paraderos adecuados en las rutas establecidas que brindan el servicio de transporte urbano, lo cual genera que los vehículos embarquen y desembarquen a sus pasajeros en cualquier lugar, generando el caos. En cuanto a las unidades vehiculares que brindan el servicio se observó que estas presentan poca capacidad para trasladar un gran grupo de personas pues en su mayoría son vehículos pequeños que no cumplen con las características técnicas idóneas (cilindrada, peso vehicular, etc) requeridas actualmente por la institución edil. Asimismo, se pudo evidenciar que las flotas vehiculares de transporte urbano carecen de un plan de mantenimiento planificado y están compuesta en su gran mayoría por vehículos que superan los 20 años de antigüedad lo que viene generando que nuestra provincia tenga un parque automotor de escasa calidad en el sector urbano e interurbano.

**Segundo objetivo específico:** Analizar los índices e indicadores de los principales problemas del transporte público de la región.

**Tabla 5**  
*Dimensión de Accesibilidad*

Indicadores	TD		D		NI		DA		TDA		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Grado de accesibilidad	10	24,4	14	34,1	7	17,1	7	17,1	3	7,3	41	100%
Tiempo de Viaje	5	12,2	13	31,7	12	29,3	9	22,0	2	4,9	41	100%
Frecuencia de uso	1	2,4	6	14,6	6	14,6	19	46,3	9	22,0	41	100%
Eficacia	6	14,6	12	29,3	6	14,6	11	26,8	6	14,6	41	100%
Modernidad	13	31,7	14	34,1	9	22,0	3	7,3	2	4,9	41	100%
<b>Promedio</b>	7	17	12	28,8	8	19,5	10	23,9	4	10,8	41	100%

### Descripción

El 34,1 % de los encuestados coincidieron estar en desacuerdo con el grado de accesibilidad para las personas con discapacidad motriz del servicio de transportes, un 31,7 % consideraron que el tiempo empleado para trasladarse de un lugar a otro no es el más óptimo actualmente en nuestra ciudad, mientras que un 46,3% señalaron estar de acuerdo que utilizan con mayor frecuencia los distintos medios del servicio de transporte público urbano existente. Por su parte un 29,3% indicaron que no existe supervisión y fiscalización del servicio por parte de las autoridades competentes y otro 34,1% mencionó que el servicio brindado es ineficiente.

**Tabla 6**  
*Dimensión de Seguridad*

Indicadores	TD		D		NI		DA		TDA		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Confort	6	14,6	17	41,5	11	26,8	6	14,6	1	2,4	41	100%
Impacto Ambiental	11	26,8	20	48,8	5	12,2	4	9,8	1	2,4	41	100%
Conectividad	10	24,4	11	26,8	9	22,0	9	22,0	2	4,9	41	100%
Seguridad	12	29,3	17	41,5	6	14,6	4	9,8	2	4,9	41	100%
Confiabilidad	9	22,0	15	36,6	10	24,4	5	12,2	2	4,9	41	100%
<b>Promedio</b>	9	23,4	16	39	8	20	6	13,7	2	3,9	41	100%



## **Descripción**

Los encuestados coincidieron en un 41,5% estar en desacuerdo con la comodidad y el confort de los vehículos que brindan el servicio, un 48,8 % indicaron que los vehículos que circulan en las principales vías de la ciudad no son eco amigables con el medio ambiente generando un gran impacto ambiental y contaminación del aire, un 26,8% consideraron que las condiciones de viaje (conectividad, aire acondicionado entre otras) no son las mejores, mientras que un 41,5% manifestaron que no se respetan los índices de velocidad y normas de tránsito establecidas y un 36,6% manifestaron no sentir confiabilidad con respecto a la seguridad cuando hacen uso de los medios de transporte.

Respecto al análisis documental se advirtió que el Estado peruano ha previsto de diversas políticas legislativas que garantizan las condiciones adecuadas de accesibilidad y de seguridad que deben brindar los administrados para el servicio del transporte público, tal es así que en el Decreto Supremo N° 017-2009 se estableció las condiciones de acceso y permanencia del transporte público en el cual menciona que los vehículos deben cumplir con los estándares mínimos para brindar este servicio (confort, calidad, seguridad, etc.). Además estableció que son los centro de inspección técnica vehicular , los encargados de evaluar las emisiones de los vehículos y el impacto que estos ocasionan al medio ambiente, para que de esta manera según el informe emitido estos puedan continuar con la habilitación vehicular para seguir brindando el servicio o de lo contrario inhabilitarlo.

Del análisis a partir de la observación realizado se reveló que, uno de los grandes problemas que afronta la provincia de Chiclayo en materia de transporte es el crecimiento de la informalidad en el sector, esto debido al desmesurado crecimiento del parque automotor y de la falta de oportunidades laborales; asimismo el retraso de la emisión de la tarjeta de operatividad y permisos necesarios para brindar este servicio. Otro de los grandes problemas también observados y que se constató mediante esta técnica es el gran impacto y contaminación ambiental que genera este sector tanto del aire como en lo acústico, ello debido al excesivo tráfico presente en las horas punta y al crecimiento excesivo del parque automotor que en su gran mayoría utiliza combustibles fósiles como la gasolina y el petróleo para su funcionamiento. Por otra parte, se pudo constatar

que son pocas las personas con discapacidad motriz las que utilizan los medios de transporte urbano ya que estos no les ofrecen las condiciones adecuadas para un traslado confortable y eficiente prefiriendo para ello el servicio especial de taxi, generándoles un gasto sobrevalorado para poder movilizarse. Con respecto al grado de accesibilidad de los demás usuarios es normal.

**Tercer objetivo específico:** Determinar las estrategias adecuadas a implementar para la mejora del transporte público.

**Tabla 7**  
*Dimensión de Atención al Cliente*

Indicadores	TD		D		NI		DA		TDA		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Atención al Cliente	10	24,4	23	56,1	2	4,9	4	9,8	2	4,9	41	100%
Satisfacción	8	19,5	18	43,9	8	19,5	5	12,2	2	4,9	41	100%
Empatía	11	26,8	12	29,3	11	26,8	5	12,2	2	4,9	41	100%
Fiscalización	11	26,8	14	34,1	12	29,3	3	7,3	1	2,4	41	100%
Sostenibilidad	0	0,0	2	4,9	3	7,3	17	41,5	19	46,3	41	100%
<b>Promedio</b>	8	19,5	14	33,6	7	17,6	7	16,6	5	12,7	41	100%

### Descripción

El 56,1% de los encuestados coincidieron en señalar que no existe un canal de atención al usuario de los servicios de transporte, un 43,9% manifestaron estar en gran desacuerdo respecto a la satisfacción del servicio recibido y un 29,3% indicaron que los choferes y cobradores no demuestran un grado de respeto y empatía al brindar el servicio, lo que lo hace deficiente, un 34,1% de los encuestados consideraron necesario que el ente rector municipal realice operativos eficaces en la materia del transporte. Finalmente, un representativo 46,3% de los encuestados consideraron importante que la autoridad edil formule, ejecute e implemente un moderno y eficiente sistema de transporte para una mejor sostenibilidad de nuestra ciudad.

Respecto al análisis documental podemos mencionar que el Estado peruano creó diversas políticas de gobierno tendientes a poder garantizar un servicio de transporte público de calidad para beneficio de los usuarios, tal es así que en su Artículo 7, la Ley N°27181 se mencionó que los medios de transporte con mayor

eficiencia y que contribuyen con el medio ambiente deben tener un trato preferencial para su implementación, por lo que podemos mencionar al SITP como uno de los medios de transporte masivo de carácter nacional más importantes para ser aplicado en las ciudades con grandes urbes por su eficacia y eficiencia en este tipo de casos.

A partir de la observación se reveló que el servicio de transporte público en nuestra provincia se viene desarrollando haciendo uso de vehículos ineficientes a los tiempos actuales en los que vivimos y más aun considerando el crecimiento poblacional y urbano de nuestra ciudad de Chiclayo. Ante ello es necesario poder definir la mejor estrategia de transporte público urbano a emplear para poder mejorar las condiciones de calidad de los medios de transporte empleados por nuestra población. Tal es así que como investigador y teniendo en cuenta lo observado, he determinado el uso de los sistemas integrados de transporte público (SITP), como una de las mejores estrategias a implementar para mejorar el servicio de transporte urbano, esto debido a sus grandes ventajas que ofrece frente a otros medios de transporte y la moderna flota vehicular que se emplearía (buses eléctricos BRTs) (Ver Figura N°) dándole sostenibilidad al crecimiento ordenado de nuestra ciudad.

**Objetivo General:** Diseñar un Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del servicio de transporte en una provincia de la Región Lambayeque.

**Tabla 8**  
*Dimensión de Modernización del transporte*

Indicadores	TD		D		NI		DA		TDA		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Conocimiento SITP	1	2,4	4	9,8	9	22,0	24	58,5	3	7,3	41	100%
Aceptación SITP	1	2,4	2	4,9	2	4,9	7	17,1	29	70,7	41	100%
Implementación SITP	1	2,4	2	4,9	1	2,4	12	29,3	25	61,0	41	100%
Disponibilidad	0	0,0	3	7,3	0	0,0	13	31,7	25	61,0	41	100%
Estrategias de Implementación	0	0,0	4	9,8	6	14,6	17	41,5	14	34,1	41	100%
<b>Promedio</b>	1	1,5	3	7,3	4	8,8	14	35,6	19	46,8	41	100%

## **Descripción**

Los encuestados coincidieron en un 58,5 % estar de acuerdo en tener una idea o haber escuchado hablar de los sistemas integrados de transporte, un 70,7 % de los encuestados señalaron que les gustaría viajar en un sistema de transporte público moderno, eficiente y ecológico, mientras que en un 61% manifestó estar muy de acuerdo con la implementación de un SITP para mejorar la calidad del servicio de transporte recibido y en un mismo porcentaje 61% indicó que estarían dispuestos a hacer uso de este medio de transporte disponible. De igual forma un 41,5% señaló estar de acuerdo en que la implementación del SITP estaría solucionando las deficiencias del transporte en nuestra ciudad.

Respecto al análisis documental se advirtió que el Estado peruano ha creado diversas leyes legislativas donde estableció los lineamientos necesarios para promover el diseño e implementación de los SITP como, por ejemplo, el Decreto Supremo N° 027-2019, en donde se crea el programa nacional de transporte urbano sostenible (Pro movilidad) del MTC, cuya finalidad es poder establecer planes de movilidad urbana sostenible en las grandes urbes del Perú que cuenten con una población superior a los 100 mil habitantes para reducir los altos índices de congestión vehicular y emisiones contaminantes, para que de esta manera los ciudadanos tengan un transporte digno y seguro. Cabe mencionar que con el apoyo de la unión europea a través de los Fondos de la Facilidad de Inversiones en América Latina (LAIF) se destinarán más de 5 millones de euros para el financiamiento de estudios de pre inversión y asistencia técnica para las municipalidades provinciales donde se implementarán estos sistemas, como es el caso de nuestra provincia.

Del análisis de observación realizado respecto al objetivo general se reveló que para diseñar un sistema integrado de transporte público eficiente en la provincia de Chiclayo se deben garantizar factores claves que aseguren su correcto funcionamiento tales como: el mejoramiento y construcción de una adecuada infraestructura vial, el empleo de vehículos eficientes como los vehículos eléctricos o GNV, la designación de vías segregadas para uso exclusivo de estos medios de transporte, así como también la emisión de ordenanzas por parte de la autoridad edil que garanticen el buen funcionamiento del proyecto en un largo plazo.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico de la presente investigación los resultados demostraron que, para tener un sistema de transporte moderno debemos mejorar el estado de la infraestructura vial (41,5%) y la renovación de la flota vehicular debido a su antigüedad (46,3%), la cual los usuarios determinaron que en la actualidad esta no es la adecuada para nuestra provincia.

Respecto a ello los resultados se consolidaron con Gutiérrez (2020) quien sostuvo que a los sistemas y servicio de transporte público se les debe brindar las garantías y condiciones necesarias para que estos puedan operar sin ninguna dificultad y evitarles pérdidas económicas que puedan afectar su normal funcionamiento.

Nuestros resultados también se adhirieron a los de Velarde (2020) quien sostuvo que los agentes más resaltantes en un SITP son los usuarios, la infraestructura, la flota vehicular, los concesionarios, gremios del transporte y autoridades u organismos gubernamentales quienes deben promover las políticas públicas u ordenanzas para mejorar las condiciones básicas para fomentar el uso eficiente de estos medios de transporte.

Asimismo, los resultados obtenidos también se afianzaron en Oliveros (2022) quien sostuvo que el uso de transporte público Masivo en las principales ciudades constituye una de las principales soluciones para los problemas de transporte de un país, por lo que es necesario se les brinde las condiciones idóneas para poder operar en las grandes urbes de manera eficiente.

Respecto a la base teórica estos resultados también se consolidaron con el Banco Mundial (2017) quien sostuvo que un punto clave para la implementación de un sistema de transporte es la infraestructura vial del transporte, ya que mediante esta podemos trasladar en menor tiempo a las personas a sus trabajos, colegios, universidades u hospitales; facilitando la interacción de los ciudadanos con los medios de transporte y garantizando un crecimiento económico de las ciudades a largo plazo.

Los resultados para este primer objetivo también se afianzan en el Decreto Supremo N°017-2009 quien sostiene que para brindar el servicio de transporte urbano bajo cualquiera de sus dos modalidades de servicio (estándar y diferenciado), se deben utilizar vehículos adecuados que cumplan las normas y condiciones dispuestas en el Reglamento Nacional de Vehículos (RNV).

Respecto al Segundo objetivo específico de la presente investigación los resultados demostraron (48,8%) que uno de los principales problemas del transporte público en nuestra provincia es que viene generando un gran impacto ambiental y contaminación del aire, esto debido a que los vehículos que circulan en las principales vías de la ciudad generan un tráfico excesivo y no son eco amigables con el medioambiente. Asimismo, los usuarios manifestaron (34,1 %) que otro gran problema es el escaso grado de accesibilidad que tienen las personas con discapacidad motriz a los servicios de transportes público, los cuales no reúnen las condiciones necesarias para ellos en nuestra ciudad.

Respecto a ello, los resultados se fortalecieron en Mayorga (2022) quien sostuvo que la percepción que tiene el usuario acerca del servicio de transporte recibido es fundamental para determinar los principales problemas y factores de calidad del transporte público en las ciudades, de los cuales señaló los siguientes: la accesibilidad al servicio a través de paraderos eficientes, costo promedio de los pasajes, la seguridad de los buses en cuanto a la conducción y hurto dentro de los mismos.

Los resultados también se afianzaron con De la Cruz (2021) quien sostuvo que los factores principales que determinan la calidad del transporte público urbano en las ciudades son en primer orden la accesibilidad, la seguridad y la puntualidad al brindar el servicio. además, el autor también resaltó que existen otros aspectos secundarios también relevantes a mejorar como son la informalidad, la planificación de rutas y la frecuencia con la que se brinda el servicio.

Por otra parte, los resultados también difieren de García (2019) pues sostuvo que los principales problemas presentados en los sistemas de transporte son problemas del tipo técnicos específicos, donde muchas veces las autoridades locales no tienen poder de decisión ni capacidad de gestión, lo que implica que las decisiones finales se tomen a nivel del gobierno central, generando una

dependencia respecto a los proyectos de solución que disponga a nivel de los gobiernos locales.

Asimismo, con respecto a la base teórica los resultados obtenidos se afianzaron a lo mencionado por Carruthers et ál. (2005) quien sostuvo que la única manera de reducir el impacto en el cuidado del medio ambiente y elevar los niveles de seguridad en el transporte público, es haciendo uso de los sistemas integrados de transporte público masivo, ya que estos sistemas alcanzan un nivel de rendimiento muy alto que cubre sin ningún problema la demanda de la población que se moviliza diariamente en las grandes ciudades, convirtiéndolos a estos en un sistema de alta calidad.

Finalmente consolidamos nuestros resultados obtenidos con Imai (1988) quien indicó que la calidad no solo implica el brindar el servicio de transporte, sino que también debe estar orientado a los procesos idóneos para realizar dicho servicio, de tal manera que podamos sobrepasar las expectativas del cliente, pues la calidad en el servicio del transporte público está dado por la diferencia existente entre las percepciones y las expectativas de los usuarios del transporte, quienes finalmente determinan los principales problemas a mejorar.

Respecto al Tercer objetivo específico de la presente investigación, los resultados demostraron (56,1 %) que la mala atención a los usuarios del servicio de transporte es lo que genera un alto grado de insatisfacción en el servicio recibido, haciendo necesario e importante que la autoridad edil formulé, ejecute e implemente estrategias adecuadas para tener un moderno y eficiente sistema de transporte público para una mejor sostenibilidad de nuestra ciudad.

Respecto a ello los resultados se afianzaron en lo mencionado por Calderón (2020) quien sostuvo que una de las estrategias adecuadas a implementar para mejorar la calidad de servicio en el transporte es a través de un Sistema Integrado de gestión del Transporte que busque incrementar los niveles de satisfacción en los usuarios. Considerando algunos indicadores claves como la seguridad, el confort, la disponibilidad de la flota y el cumplimiento del tiempo de traslado, reduciendo el tiempo de tardanzas de las personas en sus centros de estudios o centros laborales de un total de 11 400 horas a 5 700 horas, lo que representaría un ahorro de costo

operacional significativo para las distintas empresas.

Los resultados también se sostienen en Guerra (2020) quien sostuvo que uno de los principales criterios estratégicos que contribuye a mejorar la calidad del servicio de transporte en las ciudades es el emplear el enfoque de movilidad urbana sostenible (MUS). Permitiendo establecer políticas públicas locales que respondan a la necesidad de la población, promoviendo el uso de una movilidad sostenible en las grandes urbes y por ende dando inicio a la reforma del transporte en ellas.

Los resultados también se consolidaron en Oliveros (2022) quien manifestó en su trabajo de investigación que el transporte terrestre masivo en las ciudades, es una respuesta efectiva a la problemática del transporte urbano en las principales ciudades de un país ; pues su estudio determinó que este tipo de transporte es necesario para las grandes urbes ya que lo considera eficiente y de menor costo de implementación frente a otras alternativas como el metro o transporte ferroviario, además estos sistemas brindan una mejor relación en un análisis de costo-beneficio, incrementando los niveles de calidad de vida de los ciudadanos.

Asimismo, con respecto a la base teórica de los resultados obtenidos se consolidaron con el Banco de desarrollo de América Latina - CAF (2019) quien sostuvo que para promover la integración del sistema de transporte en el país se deben promover incentivos a través de un marco normativo y legal para estos medios de transporte.

Los resultados también se afianzaron a los de Torres (2017) quien sostuvo que al elegir el medio de transporte adecuado se deben tener en cuenta variables relevantes como la capacidad, la seguridad y la fiabilidad del sistema de tal manera que permita una operación eficiente y eficaz de los medios de transporte.

Respecto al Objetivo General de la presente investigación los resultados demostraron (70,7 %) que los usuarios anhelan poder viajar y hacer uso de un sistema de transporte público moderno, eficiente y ecológico, por lo que consideraron necesario el diseño de un SITP para mejorar la calidad del servicio de transporte recibido en nuestra provincia. De igual forma los usuarios manifestaron que la implementación del SITP estaría solucionando las deficiencias del transporte en nuestra ciudad.



Respecto a ello los resultados se sostuvieron en Paucar (2019) quien manifestó en su estudio que el diseñar, implementar y usar modernos sistemas integrados de transporte (SIT) para las grandes ciudades ofrecen mayores ventajas frente a otros medios de transporte e inclusive frente al uso de vehículos particulares al trasladarnos por las principales vías de la ciudad en horas punta. Pues comparó en su estudio que el tiempo de desplazamientos realizados por las personas a través del uso de vehículos particulares es de 17 minutos y frente al uso de los sistemas integrados de transporte el tiempo es de 12 minutos en horas punta, asimismo respecto al costo de traslado determinó que haciendo uso del vehículo particular el costo es de USD 6.79 dólares mientras que en el SITP es de USD 2.00 dólares, lo que hace que el uso del sistema integrado de transporte sea más eficiente frente al uso de vehículo particular dentro de la ciudad y en horas punta.

Los resultados también se afianzaron en Gutiérrez (2020) quien sostuvo que el diseño y la implementación de los sistemas integrados se relacionan y sustentan directamente en la Reforma del transporte, establecidas con la finalidad de tener ciudades más sostenibles, pues una reforma de transporte sostenible involucra planificar a futuro soluciones para las necesidades actuales y prioriza sus ejes principales como son: económico, social y político. Las implementaciones de los sistemas integrados de transporte deben verse como modelos ambiciosos de una política de transporte público, donde deben existir especialistas de transporte que trabajen juntos para poder lograr un sistema eficaz a implementarse correctamente.

De igual forma los resultados obtenidos se fortalecieron en Molina et al (2018) pues sostuvo que para diseñar e implementar un moderno sistema integrado de transporte (SIT) con éxito, se deben medir las percepciones de los usuarios del transporte referente a la calidad del servicio que reciben en la ciudad, ya que para garantizar la sostenibilidad del Sistema es primordial asegurar la satisfacción en los usuarios respecto al servicio del transporte brindado.

Asimismo, con respecto a la base teórica los resultados obtenidos se fortalecieron con los de la autoridad de transporte urbano de Lima y Callao ATU (2021) quien determinó que al diseñar un SITP se debe considerar el tipo de vehículos adecuados perteneciente a la categoría M3 y que supere los 5000kg de PBV, además de ello también se debe elegir el tipo de bus a emplear (Tipo I, II, III,

IV) según la necesidad y características de la ciudad.

Los resultados también se consolidaron a los de Dullius (2017) quien manifestó que en el diseño del SITP también se debe de considerar el uso de un sistema de vías segregadas que permitan la circulación exclusiva y sin interrupciones de estos medios de transporte masivo, garantizando el éxito para su funcionamiento.

Ahora bien, al realizar el análisis FODA de la metodología empleada se pudo destacar como fortalezas que al realizar el presente estudio tipo aplicada se ha logrado contar con información valiosa obtenido a partir de otros estudios realizados, asimismo se ha podido identificar una oportunidad para poder aperturar nuevas líneas de investigación en el tema de estudio y de esta manera poder aportar al desarrollo de las ciudades de una manera sostenible. Respecto a las debilidades encontradas estas estuvieron en la aplicación de los instrumentos de investigación, ya que hubo desconocimiento por parte de los encuestados para aplicar el cuestionario de manera digital sobre todo cuando se aplicó a personas mayores les costaba desarrollar el cuestionario de manera digital. Asimismo, podemos mencionar algunas limitantes en cuanto a los plazos de entrega y acceso de la información solicitada a la autoridad competente.

De igual forma se pudo destacar la relevancia que tiene nuestra investigación en relación al contexto social pues la implementación del presente estudio contribuye a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas que residen en la provincia de Chiclayo, permitiéndoles trasladarse en un menor tiempo a sus centros de estudio o trabajo haciendo uso de un sistema de transporte moderno, más eficiente y eco amigable con el medio ambiente. Así mismo también la presente investigación contribuye al desarrollo de nuevos estudios en temas de transporte sostenible en la zona norte del país, aportando elementos importantes en cuanto a la normativa aplicada a los medios de transporte que formaran parte de la literatura indispensable para la formación de futuros especialistas e investigadores en estos temas de estudio, importantes para el desarrollo del país.

Finalmente, respecto a la hipótesis planteada en el presente estudio, donde se buscó responder la siguiente pregunta: ¿si se diseñara un Sistema Integrado de Transporte Público; entonces se puede mejorar la calidad del servicio de transporte

público en la provincia de Chiclayo? Al respecto se pudo deducir que efectivamente la implementación del sistema integrado de transporte público en nuestra ciudad va a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos que hacen uso de los medios de transporte y que residen en la zona urbana de la provincia, sin embargo para que esto se logre ejecutar primero se deben mejorar las condiciones básicas como una infraestructura vial adecuada, el establecimiento de paraderos y terminales que permitan el reordenamiento de la ciudad, el aseguramiento de las vías exclusivas para el SITP, la integración tarifaria y la adquisición de la flota vehicular adecuada para nuestra ciudad.

Cabe mencionar que al término del presente estudio las únicas avenidas adecuadas para ser utilizadas como unas vías segregadas para el uso del sistema integrado de transporte público son las consideradas en la trazabilidad de la ruta establecida (VER ANEXO N° 8).

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero. - Se describió las condiciones actuales en las que se viene desarrollando el servicio de transporte público en nuestra provincia, en la cual se pudo evidenciar que no son las mejores, pues se carece de una adecuada infraestructura vial (41,5%) que permita un ordenado flujo del tránsito, además carecemos de paraderos y terminales autorizados, así como también las vías de las principales avenidas de la ciudad se encuentran en mal estado. Asimismo, se determinó que la flota vehicular que brinda el servicio de transporte urbano no ofrece las mejores condiciones de calidad (46,3%) debido a la antigüedad de los vehículos y a la falta de mantenimiento planificado que estos presentan.

Segundo.- Se analizó los índices e indicadores de los principales problemas del transporte público en nuestra ciudad, en donde según la percepción de los usuarios de los principales medios de transporte en nuestra provincia , señalaron a la generación de gran impacto ambiental y contaminación del aire (48,8%) como uno de los grandes problemas que se vienen ocasionando en nuestra ciudad debido a la excesiva cantidad de vehículos de combustión usados para brindar el servicio, asimismo se identificó como otro de los grandes problemas el escaso grado de accesibilidad (34,1 %) que tienen las personas con discapacidad motriz para acceder a los servicios de transporte en nuestra provincia, esto debido a que las actuales unidades vehiculares no brindan las condiciones necesarias para estas personas. Cabe mencionar que los usuarios también señalaron en menor proporción la antigüedad del parque automotor, la seguridad, la informalidad y la falta de fiscalización como otro de los grandes a mejorar en nuestra ciudad.

Tercero.- Se determinó que una de las estrategias más idóneas para mejorar el servicio de transporte público en nuestra provincia (56,1 %) es mediante la implementación y utilización de modernos sistemas de transportes públicos masivos como son los sistemas integrados de transporte público (SITP) , donde los principales medios de transporte a emplear serían los autobuses de tránsito rápido (BRTs - Bus Rapid Transit) el cual debe reunir todas las características técnicas adecuadas para asegurar una mejor atención a los usuarios y garantizar la sostenibilidad del servicio de transporte con el crecimiento de nuestra ciudad.

Cuarto. - Se diseñó el sistema integrado de transporte público que mejore la calidad del servicio de transporte (70,7 %) en nuestra provincia y que reúna las condiciones necesarias para brindar un servicio moderno, eficiente y ecológico, garantizando un viaje seguro, confortable y que integre en un menor tiempo de viaje a los principales servicios (llámese salud, educación, etc.) brindados en nuestra ciudad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero.- Se recomienda a la gerencia de desarrollo vial y transporte de la MPCH, mejorar la infraestructura vial de nuestra ciudad, implementando un plan de mejoramiento y construcción de las principales avenidas, designando adecuadamente paraderos de paso y terminales autorizados en zonas estratégicas de la ciudad de tal forma que permitan la implementación y puesta en marcha de un moderno sistema integrado de transporte (SIT), ya que al no asegurar estas condiciones básicas no sería viable la implementación del presente proyecto.

Segundo.- Se recomienda al gobierno provincial de Chiclayo a través de las políticas públicas, emisión de ordenanzas municipales o generación de incentivos poder garantizar la renovación del parque automotor y la implementación del Sistema integrado de transporte público (SITP), utilizando modernos vehículos de tecnología avanzada con combustibles alternativos como los de GNV (Gas Natural Vehicular) o vehículos 100% Eléctricos, de tal manera que se pueda mitigar el gran impacto ambiental y la contaminación del aire que se viene ocasionando en nuestra ciudad producto de las actividades de transporte.

Tercero.- Se recomienda al gobierno provincial de Chiclayo la implementación del sistema integrado de transporte público (SITP) haciendo uso exclusivo de los buses BRTs idóneos a nuestra realidad, asignándole un nombre al sistema que identifique a todos los chiclayanos como por ejemplo “TRANS SIPAN”, considerando que los SITP actualmente son la mejor estrategia para mejorar la calidad del servicio de transporte en las grandes urbes del mundo y por ende de nuestra provincia, garantizando el crecimiento de nuestra ciudad de manera sostenible en el tiempo y mejorando la calidad de vida de todos los ciudadanos residentes en nuestra provincia.

Cuarto.- Finalmente se recomienda al gobierno provincial de Chiclayo tener en cuenta el diseño propuesto para la implementación del sistema integrado de transporte público (SITP), de tal manera que se pueda hacer uso exclusivo de las vías segregadas y de la ruta planificada, garantizando la integración en un menor tiempo de viaje de los principales servicios brindados en nuestra ciudad (educativos, salud, centros comerciales etc.) y por ende garantizando también la sostenibilidad del proyecto en el tiempo.

## REFERENCIAS

- Arévalo, A. (2018). Reflexiones en torno al transporte y la inversión pública en ciudades intermedias. El caso de Arequipa, 2002- 2016. *Politai: Revista de Ciencia Política*, ISSN 2219-4142, 40 - 74.
- Banco de desarrollo de América Latina - CAF, (2019). Desafíos para la integración de sistemas de transporte masivo: Manual de Buenas Prácticas. Editorial CAF, ISBN: 978-980-422-12 Recuperado en: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1403>
- Barragán, C. H., García, J. J., y Medina, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *11(30)*,1-12. [https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc\\_637969396001\\_ref5](https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc_637969396001_ref5)
- Berruete-Martínez, F. (2017). Los Vacíos Urbanos: Una Nueva definición. *Revista Urbano, 20 (35)*, 114–122. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <https://doi.org/10.22320/07183607.2017.20.35.09>
- BBC News, (2018). Como nació el primer sistema de transporte colectivo del mundo. (24 de septiembre de 2018) Recuperado en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-45632196>
- BID (2017). Documento de Enfoque, Casos de Estudio Comparativos: Proyectos de Transporte Urbano Apoyados por el BID (CC BY-NC-ND 3.0). Estados Unidos. Banco Interamericano de Desarrollo - BID.
- Calderón, D. (2020). Sistema de gestión de transporte para mejora la calidad del servicio, empresa HFE Berries Perú S.A.C., Chiclayo, 2020. (Tesis para Magister, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú) Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47393>
- Calixto, A., Prieto, A. y Hernández, C. (2017). Service quality dimensions present in postgraduate programs. Theoretical reflections. *Impacto Científico, 12(2)*, 127-141.

- Carranca, H. (2017). Diagnóstico, análisis y propuestas sobre el transporte público del área metropolitana de Monterrey. (Tesis para Magister, Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona, España) Recuperado de:  
[https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/111731/CARRANCA\\_TESIS\\_MASTER.pdf](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/111731/CARRANCA_TESIS_MASTER.pdf)
- Chua, E.; Chan, K. y Chio, W. (2020). Passenger satisfaction of public transportation and its sustainable development in Malaysia. [Undergraduate Research Project University Tunku Abdul Rahman], [http://eprints.utar.edu.my/3989/1/fyp\\_FE\\_2020\\_CHEYJ\\_-\\_1706415.pdf](http://eprints.utar.edu.my/3989/1/fyp_FE_2020_CHEYJ_-_1706415.pdf)
- Copaja-Alegre, M., y Esponda-Alva, C. (2019). Tecnología e innovación hacia la ciudad inteligente. Avances, perspectivas y desafíos. *Revista Bitácora Urbano/Territorial*, 29(2), 59–70. Recuperado el 19 de abril de 2023, de <https://doi.org/10.15446/bitacora.v29n2.68333>
- Dullius, A., De Oliveira, E., Silva, M. y Sanquetta, C. R. (2017). Urban Sustainability by Analysis of Renewable Technologies in the Public Transport of the City of Curitiba. *Revista: Gestão Ambiental e Da Sustentabilidade*, (2), 73. Recuperado el 11 de mayo de 2023, de <https://doi.org/10.5585/geas.v6i2.883>
- Flórez, D. y Sánchez, A. (2018). Explorando el espacio vial: Un mapeo preliminar de los factores que influyeron en la capacidad de regulación y fiscalización del transporte urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el período 2007-2014. *Revista: Polítai de Ciencia Política*, ISSN 2219-4142, 110 - 140.
- Gestión, (2019). MTC apunta a crear sistemas integrados de transporte en 27 ciudades del país (29 de julio de 2019) Recuperado en: <https://gestion.pe/peru/mtc-apunta-crear-sistemas-integrados-transporte-27-ciudades-pais-274503-noticia/?ref=gesr>



- El peruano, (2023). Sistema Integrado de Transporte: estas son las especificaciones técnicas del bus patrón eléctrico, según estudio (05 de agosto de 2021) Recuperado en:  
<https://www.elperuano.pe/noticia/126144-sistema-integrado-de-transporte-estas-son-las-especificaciones-tecnicas-del-bus-patron-electrico>.
- García, C. (2019). La gestión del transporte urbano una oportunidad para un modelo integrado de transporte en Santiago de Chile. Santiago, 2019. (Tesis para Magister, Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile) Recuperado de:  
<https://estudiosurbanos.uc.cl/wp-content/uploads/2019/08/TESIS-CGB.pdf>
- Gestión, (2019). Problemática del transporte es el segundo que más afecta la calidad de vida de los limeños, según estudio (17 de julio de 2019) Recuperado en:  
<https://gestion.pe/economia/problematika-transporte-segundoafecta-calidad-vida-limenos-estudio-273435-noticia/?ref=gesr>
- Guerra, J. (2020). Análisis y perspectivas de la gobernanza de movilidad urbana sostenible para implementar un adecuado servicio de transporte urbano en la metrópoli de Arequipa, Lima, 2020. (Tesis para Doctor, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú) Recuperado de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51930>
- Guillermo, L. y Tello, S. (2018). La regulación del transporte urbano en Lima: Casoel Metropolitano. (Tesis para Magister, universidad peruana de ciencias aplicadas, Lima, Perú) Recuperado:  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623572/G\\_UILLERMO\\_LL.pdf?sequence=13&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623572/G_UILLERMO_LL.pdf?sequence=13&isAllowed=y)
- Göran, J., Sochor, I.C. y Karlsson, M. (2018, set.). Mobility as a Service: Development scenarios and implications for public transport. Elsevier. *Revista: Transportation Economics, Volume 69*, 592-599. Recuperado el 18de mayo de 2023, de <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.04.001>

- Guzman, L. A., & Bocarejo, J. P. (2017). Urban form and spatial urban equity in Bogota, Colombia. *Transportation Research Procedia*, 25, 4491–4506. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2017.05.345>
- Gutiérrez, J. (2021). Reforma del transporte público y el sistema integral de transporte: caso corredor morado, Lima 2020. (Tesis para Magister, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú) Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54002>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. P. (2018). Metodología de la investigación científica. Editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición. México.
- Ibarra, L.; Romero, N. y Paredes, D. (2017). Quality service in the public transportation system and its impact in user's satisfaction. *Innovaciones de Negocios*: <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/272/244>
- Isikli, E. (2017). Identifying Key Factors of Rail Transit Service Quality: An Empirical Analysis for Estambul, 20(1). <https://doi.org/10.5038/2375-0901.20.1.4>
- Infobae, (2019). La capital que inspiró el Metrobús lucha contra el colapso del transporte público y la poca movilidad: qué podría hacer Buenos Aires para evitarlo. (09 de octubre de 2019) Recuperado en: <https://www.infobae.com/sociedad/2019/10/09/la-capital-que-inspiro-elmetrobus-lucha-contra-el-colapso-del-transporte-publico-y-la-poca-movilidad-que-podria-hacer-buenos-aires-para-evitarlo/>
- Jans, M. (2017). Movilidad urbana: en camino a sistemas de transporte colectivo integrados. *Revista: AUS [Arquitectura / Urbanismo / Sustentabilidad]*, 6 - 11.
- Jaramillo, W. y Jacome, L. (2020). Transporte público urbano. Optimización de la operación aplicando el software ITP. Sello editorial: Universidad internacional del Ecuador. ISBN: 978-9942-923-50-9.
- Jakub, J. (2018, abr.). Smart city as a tool for sustainable mobility and transport decarbonisation. *Revista: Transport Policy. Volume 63*, 39-50. Recuperado el 12 de mayo de 2023, de

<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2017.11.004>

Kolawole, T. (2017). Quality of public transport service: an integrative review and research agenda. *Transportation Letters The International Journal of Transportation Research*.

Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, 40, 1080-1087. doi:<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.07.151>

Leibowicz, B. (2018, ago.). Policy recommendations for a transition to sustainable mobility based on historical diffusion dynamics of transport systems. *Revista: Energy Policy*, Volume 119, 357-366. Recuperado el 28 de mayo de 2023, de <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2018.04.066>

Lopez-Ghio, R., Bocarejo, J. P., y Blanco, A. (2018). *Políticas de tarificación por congestión: Efectos potenciales y consideraciones para su implementación en Bogotá, Ciudad de México y Santiago*. Recuperado el 15 de junio de 2023, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.6D20D9D6&lang=es&site=eds-live>

Lupano, J. y Sánchez, R. (2018, dic.). Políticas de movilidad urbana e infraestructura urbana de transporte. Serie: *documentos de Proyectos No.230, CEPAL*. 65 p. Símbolo ONU:LC/W.230. Recuperado el 13 de junio de 2023, de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3642>.

Mayorga, D. (2022). Método Para Evaluar la Calidad de Servicio en la Operación Zonal del Sistema Integrado de Transporte Público, Bogotá, 2022. (Tesis para Magister, Universidad Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia)  
<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/30217/Hern%C3%A1ndezMayorgaDanielGerm%C3%A1n2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Moreno, D. y Carrillo, J. (2019). Normas APA 7. Edición Guía de citación y referenciación. Elaborado con base en la Publication manual of the American Psychological Association, 7th ed. Ediciones Universidad Central, Quinta Edición. Colombia.
- Napadensky, O., Pastene, A. y Orellana-Mcbride, A. (2019). Metropolización y organización funcional de sistemas urbanos intermedios. Revista: *Bitácora Urbano/Territorial*, [s. l.], v. 29, n. 1, 65–78. Recuperado el 14 de mayo de 2023, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=134753575&lang=es&site=eds-live>.
- Netto, N. A. y Ramos, H. R. (2017). Study about Urban Mobility in the Brazilian Context. Revista: *Gestao Ambiental e Da Sustentabilidade*, (2), 59. Recuperado el 21 de mayo de 2023, de <https://doi.org/10.5585/geas.v6i2.847>
- Odetta, D. y Melo, A. (2017). Eficiencia del transporte público en la ciudad de Morelia, Michoacán (México) en el año 2015: un análisis de la envolvente de datos. Revista: *Facultad de Ciencias Económicas*, (2), 7. Recuperado el 26 de mayo de 2019, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsrep&AN=edsrep.a.col.000180.015747&lang=es&site=eds-live>
- Oguntade, B. (2019). Service quality and passengers satisfaction in intercity transport operation in Akure, Ondo state. Institutional Repository. [Thesis of Master of Technology in Transport Management Technology (Land Transport Option) of the Federal University of], <http://196.220.128.81:8080/xmlui/handle/123456789/4421>
- Ortega, O. D., y Melo, A. (2018). *Public transport efficiency in the city of Morelia, Michoacán (México) in the year 2015: a data envelopment analysis*. Recuperado el 20 de abril de 2023, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C4A3CA74&lang=es&site=eds-live>

- Oliveros, L. (2022). El transporte terrestre masivo en las ciudades, ¿una respuesta efectiva a la problemática del transporte urbano en Colombia?, Bogotá, 2022. (Tesis para Magister, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia) Recuperado de:  
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/13120>
- Pangbourne, K., Stead, D., Mladenović, M. y Milakis, D. (2018). The Case of Mobility as a Service: A Critical Reflection on Challenges for Urban Transport and Mobility Governance. Revista: *Governance of the Smart Mobility Transition, Emerald Publishing Limited*, 33 - 48. Recuperado el 2 de junio de 2023, de <https://doi.org/10.1108/978-1-78754-317-120181003>.
- Peolla, P., Stein, A. y Rodrigues da Silva, A. (2018, set.). *Barriers, motivators and strategies for sustainable mobility at the USP campus in São Carlos, Brazil. Policy*. Ponencia en 2017 World Conference on Transport Research. Case Studies on Transport Policy. Volume 6, Issue 3, September 2018, Pages 329-335. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.11.007>
- Pereira, C. H. T., y Silva, M. E. (2018). Sharing Economy as a Driver for Transition to Sustainable Mobility. Revista: *Gestao Ambiental e Da Sustentabilidade*, (3), 451. Recuperado el 11 de junio de 2023, de <https://doi.org/10.5585/geas.v7i3.855>
- Pisoni, C. y Thunis, T. (2019, feb.). Evaluating the impact of “Sustainable Urban Mobility Plans” on urban background air quality. Revista: *Environmental Management, Volume 231*, 1, 249-255. Recuperado el 4 de mayo de 2023, de <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2018.10.039>
- Poole, E (2017). ¿Hacia una movilidad sustentable? Desafíos de las políticas de reordenamiento del transporte público en Latinoamérica. El caso de Lima. Revista: *Latinoamericana de Estudios Socioambientales, Flacso - Ecuador*, 21, 2017: 4-31.
- Quintero, J. (2017). Del concepto de ingeniería de tránsito al de movilidad urbana sostenible. Revista: *Ambiente Y Desarrollo*, 21(40), 57-72. Recuperado el 3 de junio de 2023, de <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ayd21-40.citm>.

- Ramos, A. (2017). *Assessing sustainability in cities. Role of integrated transport strategies*. Recuperado el 5 de mayo de 2023, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.E593598&lang=es&site=eds-live>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Primera edición Editorial Servicios Académicos intercontinentales, España. ISBN-13: 978-84-17211-23-3
- Romero, J. (2017). El nuevo paradigma de la movilidad: un reto global. *Revista: Pluralidad y Consenso, 2017*: 60. Recuperado el 2 de mayo de 2023, de <http://revista.ibd.senado.gob.mx/index.php/PluralidadyConsenso/articulo/view/442>
- Rojas, G. (2017). *la coordinación en el proceso de implementación de la reforma del transporte en lima metropolitana: el caso del corredor azul*. (Tesis para Licenciado, Pontificia universidad Católica del Perú, Lima, Perú) Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10152>
- Rpp noticias, (2018). El transporte urbano es el segundo problema que más afecta a los limeños. (09 de mayo de 2018) Recuperado en: <https://rpp.pe/vital/salud/el-transporte-urbano-es-el-segundo-problema-que-masafecta-a-los-limenos-noticia-1121564>
- Romero, A. y Lugo-Morín, D. R. (2018). *The state of the art of transport mobility in urban life in Latin American cities*. Recuperado el 17 de mayo de 2023, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.3CAB9F30&lang=es&site=eds-live>
- Rogel, J. L. (2018). *La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador*. Memorialia. 15. ISSN: 1690-8074. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Rouse, M. (7 de agosto de 2017). *Transportation Management System (TMS)*. Obtenido de <https://searcherp.techtarget.com/definition/transportation-management-system-TMS>

- Salazar, J. (2017). Nivel de satisfacción percibido por los usuarios del Sistema Integrado de Transporte según características personales, Rímac, 2017. (Tesis para Magister, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16307>
- Silva, A., & Torres, C. (2017). Calidad del Servicio de Transporte Urbano en la Ciudad de Cuenca. Cuenca: UPS. Recuperado el 24 de mayo de 2023, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14263/1/UPS-CT007011.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Primera edición, Universidad RicardoPalma. ISBN N° 978-612-47351-4.
- Taddia, A., Ríos, R., Enrique, J., Pérez, F., Brennan, P., Ortiz, P. y Errazuriz, M. (2017). *Evolución de los sistemas de transporte urbano en América Latina*. Estados Unidos. Banco Interamericano de Desarrollo - BID.
- Torres, M. (2017). El transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Santiago de Chile: una propuesta de bases de licitación pública. (Tesis para Doctorado, Universidad de Lleida, Santiago, Chile) Recuperado de: <https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/403757/Tmetc1de1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Torres, C. (2018). Regulación de prestación de servicio de transporte público, Lima Metropolitana, 2016. (Tesis para Doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20473>
- Universidad César Vallejo (2023). Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos. Trujillo-Perú. <https://es.scribd.com/document/636416258/RVI-N-061-2023-VI-UCV->
- Vargas, D. (2018). Identificación de problemas de movilidad en la ciudad de Bogotá. (Tesis para ingeniería, universidad católica de Colombia, Bogotá, Colombia) Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22449/1/IDENTIFIC>

ACI

%C3%93N%20DE%20PROBLEMAS%20DE%20MOVILIDAD%20EN%  
20LA%20 CIUDAD%20DE%20BOGOT%C3%81.pdf.

Venero, P. (2019). Escenarios y actores en la agenda de la reforma del transporte en la gestión de Susana Villarán. (Tesis para Magister, Pontificia universidad Católica del Perú, Lima, Perú) Recuperado de:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15454>  
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-crea-el-programa-nacional-de-transporte-decreto-supremo-n-027-2019-mtc-1792885-4>.



# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1: Tabla de Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
Variable 1 Sistema Integrado de Transporte Público de Pasajeros	Se entiende por SITP, al sistema de compuesto por las distintas modalidades del servicio de transporte de personas, reconocidas en la normativa vigente por las autoridades competentes y cuya característica principal es la integración física, operacional, tarifaria y también de los medios de pago. (ATU,2018)	Esta variable fue dimensionada en base a 3 aspectos como son: estado de la infraestructura vial, evaluación de la flota vehicular y la modernización del transporte. La operacionalización se realizó aplicando la medida ordinal en la escala Likert mediante el uso de un cuestionario de encuesta.	Infraestructura Vial	Estado de las vías	<b>Ordinal Tipo Likert</b>	
				Existencia de Paraderos		
				Existencia de Terminales		
				Rutas Establecidas		
			Flota Vehicular	Eficiencia de la Infraestructura		Muy en desacuerdo (1)
				Tipo de Flota		En desacuerdo (2)
				Mantenimiento de Vehículos		
				Capacidad del Vehículo		
			Antigüedad de la Flota			
			Modernización del Transporte	Medio de Transporte más usado		NA - ND (3)
				Conocimiento SITP		De Acuerdo (4)
				Aceptación SITP		
Implementación SITP						
Disponibilidad						
	Estrategias de Implementación	Muy de Acuerdo (5)				

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Variable 2  Calidad del Servicio	Es la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos. (Hernández de Velazco, 2009)	Esta variable fue dimensionada en base a 3 aspectos como son: grado de accesibilidad al servicio de transporte, evaluación de la seguridad brindada en el servicio y el grado de atención al cliente o usuario de los servicios de transporte urbano. La operacionalización se realizó aplicando la medida ordinal en la escala Likert mediante el uso de un cuestionario de encuesta	Accesibilidad	Grado de Accesibilidad Tiempo de Viaje Frecuencia de uso Eficacia Modernidad	Ordinal Tipo Likert  Muy en desacuerdo (1)
				Confort	
			Seguridad	Impacto Ambiental Conectividad Seguridad Confiabilidad	NA - ND(3)
			Atención al Cliente	Atención al Cliente Satisfacción Empatía Fiscalización Sostenibilidad	De Acuerdo (4)  Muy de Acuerdo(5)

## **ANEXO N° 2: Instrumento de Recolección de datos**

Encuesta en Formulario Forms:

<https://forms.gle/p4tXSbmqS2c8qUmz5>

**Aplicación De Encuesta:** "Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar La Calidad Del Servicio en La provincia de Chiclayo".

**Instrucciones:** Lea con atención cada pregunta planteada y seleccione la respuesta correcta según su criterio, agradeceremos que sus respuestas sean las más sinceras posibles.

### **Cuestionario del Sistema Integrado de Transporte Público**

Marque su respuesta con un aspa (x), considerando los siguientes criterios de evaluación:

1. Muy en desacuerdo	2. En Desacuerdo	3. NA —ND	4. De Acuerdo	5. Muy de Acuerdo
----------------------	------------------	-----------	---------------	-------------------

Ítems	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1. Infraestructura Vial</b>					
1. ¿Considera adecuado el estado de la infraestructura vial en nuestra provincia?.					
2. ¿considera usted que existen paraderos de paso eficazmente distribuidos en las principales vías de la ciudad?					
3. ¿Considera usted, que existen patios de maniobras o terminales autorizados adecuados para el transporte público?					
4. ¿Desde su perspectiva, considera que las rutas establecidas, son las mejores para un moderno sistema de transporte ?					
5. ¿Considera que el servicio de transporte público eficiente, contribuye con el desarrollo de las ciudades?					
<b>Dimensión 2. Flota Vehicular</b>					
6. ¿cree usted, que la flota vehicular que brinda el servicio de transporte contribuye a reducir las emisiones contaminantes y el impacto ambiental en nuestra ciudad?					
7. ¿ Considera usted, que los administrados del servicio de transporte realizan un mantenimiento Planificado adecuado asus vehículos?					
8. ¿Considera eficiente la cantidad de pasajeros que transporta en cada viaje las unidades vehiculares con las que contamos en el parque automotriz de nuestra ciudad					
9. ¿Considera que quienes brindan el servicio de transportepúblico renuevan sus vehículos adecuadamente para mejorar el servicio?					
10. ¿ el principal medio de transporte público que más utiliza es el colectivo?					
<b>Dimensión 3. Modernización del transporte</b>					
11. ¿ Ha escuchado hablar o tiene una idea de que son los sistemas integrados de transporte público?					
12. ¿ Le gustaría que el servicio de transporte público en nuestra ciudad se realice con una flota moderna ,eficiente y ecológica ?					
13. ¿Estaría de acuerdo con la Implementación de un Sistema integrado de transporte que mejore la calidad de este servicio ennuestra ciudad?					
14. ¿ Estaría dispuesto a hacer uso de un moderno sistema de transporte implementado en nuestra ciudad?.					
15. ¿considera usted que al implementar el SITP , se estará solucionando las deficiencias del transporte urbano en nuestra ciudad?					

## Cuestionario de calidad de servicio

Marque su respuesta con un aspa (x), considerando los siguientes criterios de evaluación:

1. Muy en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. NA - ND	4. De Acuerdo	5. Muy de Acuerdo
----------------------	------------------	------------	---------------	-------------------

Ítems	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1. Accesibilidad</b>					
16. ¿Considera que el servicio de transporte público urbano que se viene brindando es accesible para todos e inclusive para personas con discapacidad motriz?					
17. ¿Considera que el tiempo de viaje empleado para trasladarse de un lugar a otro es el más óptimo actualmente?					
18. ¿utiliza con frecuencia los medios de transporte público?					
19. ¿Considera eficiente la supervisión y fiscalización del transporte público en nuestra ciudad, por parte de la autoridad competente?					
20. ¿La flota vehicular que viene brindando el servicio de transporte público en la ciudad, es moderna y eficiente?					
<b>Dimensión 2. Seguridad</b>					
21. ¿ Los vehículos utilizados en el transporte urbano de nuestra provincia, son cómodos y seguros ?					
22. ¿ Los vehículos que transitan en las principales vías de nuestra ciudad son eco amigables con el medio ambiente ?					
23. ¿ Cree usted que las condiciones de viaje (conectividad, aire acondicionado, música etc.) son las adecuadas en los medios de transporte presente?					
24. ¿Considera que los vehículos que circulan en nuestra ciudad lo hacen respetando los índices de velocidad y normas de tránsito?					
25. ¿ Se siente seguro cuando viaja y hace uso de los vehículos de transporte público en nuestra ciudad ?					
<b>Dimensión 3. Atención al cliente</b>					
26. ¿Existe un canal de atención al cliente ó al usuario del servicio de transporte, en el caso de incidentes u ocurrencias ?					
27. ¿Está satisfecho con la calidad de servicio del transporte público brindado en nuestra provincia ?					
28. ¿Los choferes y cobradores demuestran una actitud de respeto y empatía con los usuarios del transporte público?					
29. ¿Los operativos de fiscalización son realizados con frecuencia por el ente rector municipal en materia de transporte?					
30. ¿Considera importante que la autoridad edil formule y ejecute nuevas ordenanzas municipales que faciliten la implementación de sistemas de transporte más modernos y eficientes ?					

## Ficha de Observación

**Título:** Sistema integrado de transporte público para mejorar la calidad de servicio en una provincia de la región Lambayeque.

**Observador:** Dávila Oblitas Julio César.

**Fenómeno observado:** Calidad de servicio en el transporte público urbano.

**Lugar y fecha:** Chiclayo, 27 de mayo del 2023.

---

**Objetivo general:** Diseñar un Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del servicio de transporte en una provincia de la Región Lambayeque.

Después de haber realizado una observación directa en campo del transporte público urbano en la provincia de Chiclayo , se ha podido apreciar, que existen factores a considerar para poder diseñar un sistema integrado de transporte publico eficiente en la provincia de Chiclayo y para hacer viable la ejecución de este proyecto se deben garantizar factores claves que aseguren su correcto funcionamiento tales como: el mejoramiento de la infraestructura vial, la utilización de vehículos BRTs eficientes como los vehículos eléctricos o a GNV , garantizar el uso exclusivo de vías segregadas para estos medios de transporte detal forma que se garantice la sostenibilidad del proyectó en el tiempo.

**Objetivo específico 1:** Describir la situación actual del transporte público de pasajeros en la provincia de la región Lambayeque.

La situación actual del transporte público en nuestra ciudad es preocupante, pues se ha podido evidenciar que se carece actualmente de una infraestructura vial idónea para el desarrollo de un transporte moderno, eficiente y seguro, pues las principales avenidas de la ciudad presentan forados y desniveles que imposibilitan el tránsito vehicular, a esto le sumamos las calles muy estrechas de la ciudad en donde se genera un excesivo tráfico en las horas puntas; asimismo se ha podido observar que carecemos de paraderos autorizados en las rutas establecidas y que las unidades vehiculares que se emplean para brindar el servicio no cumplen con

las características técnicas idóneas (cilindrada, peso vehicular, capacidad etc) pues en su mayoría son vehículos pequeños, los cuales no cuentan con un plan de mantenimiento planificado y superan los 20 años de antigüedad lo que viene generando que nuestra provincia tenga un parque automotor de escasa calidad en el sector urbano e interurbano.

**Objetivo específico 2: Analizar los índices e indicadores de los principales problemas del transporte público de la región.**

Los principales problemas observados de nuestra provincia en materia de transporte es el crecimiento de la informalidad en el sector, debido al crecimiento del parque automotor y de las faltas de oportunidades laborales para los ciudadanos; Otro de los grandes problemas también que se ha podido constatar con esta técnica es el gran impacto y contaminación ambiental que genera esta actividad en la ciudad debido al excesivo tráfico presente en las horas punta y al uso de combustibles fósiles como la gasolina y el petróleo para su funcionamiento. Por otra parte, pudimos constatar también que las personas con discapacidad motriz prefieren el servicio especial de taxi, pues los otros medios de transporte urbano que existen no ofrecen las condiciones adecuadas para un traslado confortable y eficiente.

**Objetivo específico 3: Determinar las estrategias adecuadas a implementar para la mejora del transporte público.**

A partir de la observación realizada al servicio de transporte público en Chiclayo, podemos determinar que la mejor estrategia de transporte público urbano a emplear para poder mejorar las condiciones de calidad del servicio de transportees el medio de transporte de uso masivo. Tal es así que como investigador y teniendo en cuenta lo observado, hemos determinado el uso de los sistemas integrados de transporte público (SITP) con buses BRTs, ya que constituyen internacionalmente como una de las mejores estrategias a implementar para mejorar el servicio de transporte urbano, esto debido a sus grandes ventajas que ofrecen frente a otros medios de transporte, asegurando el crecimiento ordenado de nuestra ciudad.



**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LEYES Y NORMATIVAS  
ADHERENTES AL SERVICIO DE TRANSPORTE, APLICABLES A  
NIVEL NACIONAL (1999-2022).**

**A. Datos generales:**

Tipo de Normativa: Ley General de Transporte y tránsito terrestre.

**B. Datos específicos:**

<b>N° de Normativa</b>	Ley N° 27181
<b>Fecha de Publicación</b>	08 de octubre de 1999
<b>Emitido por</b>	Congreso de la República
<b>Ámbito de Aplicación</b>	Rige en todo el territorio nacional
<b>Objetivo</b>	Establecer los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre.

**C. Dimensiones**

<b>Determinación de la infraestructura vial</b>	
<b>Interpretación de la normativa aplicada para sustentar la determinación de la infraestructura vial.</b>	La normativa contempla que el servicio de Transporte público de Personas se debe realizar bajo condiciones de calidad, seguridad, salud y cuidado del medio ambiente, haciendo uso de terminales terrestres, estaciones o paraderos urbanos u otro tipo de infraestructura que se considere necesaria para la adecuada prestación del servicio.
<b>Medios complementarios que sustentan el estado de la infraestructura vial.</b>	Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura Vial D.S N° 034 – 2008 – MTC.
<b>Resumen de los fundamentos que determinan el estado de la infraestructura vial.</b>	La Ley menciona que son las municipalidades provinciales las encargadas de gestionar la mejora de la infraestructura vial dentro de su jurisdicción y que para optimizar el uso de la infraestructura vial existente se deben aplicar estándares y técnicas establecidos en reglamento nacional de

	gestión de infraestructura vial de tal manera que les permita la implementación progresiva de una movilidad sostenible
--	--

**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LEYES Y NORMATIVAS  
ADHERENTES AL SERVICIO DE TRANSPORTE, APLICABLES A NIVEL  
NACIONAL (1999-2022).**

**A. Datos generales:**

Tipo de Normativa: Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

**B. Datos específicos:**

<b>N° de Normativa</b>	Decreto Supremo N° 017-2009
<b>Fecha de Publicación</b>	21 de abril de 2009
<b>Emitido por</b>	Presidencia de la República
<b>Ámbito de Aplicación</b>	Rige en todo el territorio nacional
<b>Objetivo</b>	Regular el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley.

**C. Dimensiones**

<b>Determinación de la Flota Vehicular</b>	
<b>Interpretación de la normativa aplicada para sustentar la determinación de la Flota Vehicular.</b>	La normativa establece los procedimientos a seguir por la autoridad Competente para autorizar que el vehículo ofertado por el transportista, cumple con las condiciones técnicas previstas para prestar el servicio de transporte en la modalidad correspondiente, a partir de ello la autoridad lo acredita mediante la habilitación y emisión de la Tarjeta Única de Circulación (TUC).

<b>Medios complementarios que sustentan el estado de la Flota Vehicular.</b>	Reglamento Nacional de Vehículos. D.S. N° 058 – 2003 MTC.
<b>Resumen de los fundamentos que determinan el estado de la Flota Vehicular.</b>	El reglamento mencionó que los vehículos utilizados para el servicio de transporte público deben cumplir con las condiciones técnicas básicas para brindar el servicio al que está destinado (capacidad, cilindrada, etc.) y que la antigüedad de estos no debe superar los 15 años a partir del 1 de enero del año siguiente al de su fabricación.

**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LEYES Y NORMATIVAS  
ADHERENTES AL SERVICIO DE TRANSPORTE, APLICABLES A NIVEL  
NACIONAL (1999-2022).**

**A. Datos generales:**

Tipo de Normativa: Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

**B. Datos específicos:**

<b>N° de Normativa</b>	Decreto Supremo N° 017-2009
<b>Fecha de Publicación</b>	21 de abril de 2009
<b>Emitido por</b>	Presidencia de la República
<b>Ámbito de Aplicación</b>	Rige en todo el territorio nacional
<b>Objetivo</b>	Regular el servicio de transporte terrestre de personas y mercancías de conformidad con los lineamientos previstos en la Ley.

### **C. Dimensiones**

<b>Determinación del Grado de Accesibilidad y Seguridad del servicio</b>	
<b>Interpretación de la normativa aplicada para sustentar la determinación el grado de accesibilidad y seguridad.</b>	La normativa establece un Conjunto de exigencias de carácter técnico, organizativo, jurídico y operacional que se deben cumplir para acceder y/o permanecer autorizado para prestar el servicio de transporte público terrestre, así como también deberán de minimizar el riesgo de la ocurrencia de accidentes de tránsito u otros siniestros durante la prestación del servicio. El cumplimiento de estas condiciones de seguridad y accesibilidad les permitirá poder acceder y permanecer con la habilitación necesaria para brindar el servicio. Corresponde a la autoridad competente verificar el cumplimiento de las condiciones de acceso y controlar el cumplimiento de las condiciones de permanencia.
<b>Medios complementarios que sustentan el grado de accesibilidad y seguridad.</b>	Reglamento Nacional de Inspecciones Técnicas Vehiculares. D.S N° 025 – 2008 – MTC.
<b>Resumen de los fundamentos que determinan el grado de accesibilidad y seguridad.</b>	El Reglamento estableció las condiciones de acceso y permanencia del transporte público en el cual menciona que los vehículos deben cumplir con los estándares mínimos para brindar este servicio (confort, calidad, seguridad, etc.). Además estableció que son los centro de inspección técnica vehicular , los encargados de evaluar las emisiones de los vehículos y el impacto que estos ocasionan al medio ambiente, para que de esta manera según el informe emitido estos puedan continuar con la habilitación vehicular para seguir brindando el servicio o de lo contrario inhabilitarlo.

**GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LEYES Y NORMATIVAS  
ADHERENTES AL SERVICIO DE TRANSPORTE, APLICABLES A  
NIVEL NACIONAL (1999-2022).**

**A. Datos generales:**

Tipo de Normativa: Ley General de Transporte y tránsito terrestre.

**B. Datos específicos:**

<b>N° de Normativa</b>	Ley N° 27181
<b>Fecha de Publicación</b>	08 de octubre de 1999
<b>Emitido por</b>	Congreso de la República
<b>Ámbito de Aplicación</b>	Rige en todo el territorio nacional
<b>Objetivo</b>	Establecer los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre.

**C. Dimensiones**

<b>Determinación de la Modernización del Transporte</b>	
<b>Interpretación de la normativa aplicada para sustentar la modernización del transporte público.</b>	La Ley 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, así como a la protección del ambiente y a la comunidad en su conjunto. Promoviendo un enfoque de movilidad urbana sostenible que permita reducir las emisiones de gases efecto invernadero y contaminantes del aire locales, contribuyendo a elevar la calidad de vida de los habitantes y la competitividad de las ciudades.
<b>Medios complementarios que sustentan el estado de la modernización del transporte público.</b>	Programa Nacional de Transporte Urbano Sostenible (PROMOVILIDAD) D.S N° 027 – 2019 – MTC.

<b>Resumen de los fundamentos que determinan la modernización del transporte público.</b>	La Ley menciona que con la finalidad de poder garantizar un servicio de transporte público de calidad para beneficio de los usuarios, se determinó que los medios de transporte con mayor eficiencia y que contribuyen con el medio ambiente deben tener un trato preferencial para su implementación, por lo que podemos mencionar al SITP como uno de los medios de transporte masivo de carácter nacional más importantes para ser aplicado en las ciudades con grandes urbes por su eficacia y eficiencia en este tipo de casos.
---	--

## **ANEXO N° 3: Modelo de consentimiento informado UCV**

### **Consentimiento Informado**

#### **Título de la investigación:**

Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la Región Lambayeque.

#### **Investigador (a) (es):**

Julio César Dávila Oblitas (Orcid 0000-0002-2770-0985)

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la Región Lambayeque”, cuyo objetivo es Diseñar un SITP para mejorar la calidad del servicio de transporte público en una provincia de la Región Lambayeque.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución como es la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

La presente investigación tiene un impacto positivo para nuestra provincia en la medida que podemos implementar nuevas estrategias de planificación del sistema de transporte para tener ciudades planificadas con movilidad sostenible, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la Región Lambayeque”.

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los paraderos o terminales de transporte urbano, que es el lugar donde podemos recoger de más cerca la opinión de los principales actores como lo son los usuarios y transportistas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**\* Obligatorio a partir de los 18 años**

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador:

Apellidos y Nombres: Dávila Oblitas Julio

Césaremail: [Cdavidajc@ucvvirtual.edu.pe](mailto:Cdavidajc@ucvvirtual.edu.pe).



Docente asesor: Dra. Leyla Ivon Vílchez Guivar De

Rojasemail: [ldero20@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ldero20@ucvvirtual.edu.pe).

### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada, desarrollando el cuestionario virtual a través de un formulario Google y consignando mi correo electrónico en el presente base de datos que se muestra a continuación.

**BASE DE DATOS - APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

**AUTOR: JULIO CÉSAR DÁVILA OBLITAS**

**Título: " Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la Región Lambayeque"**

N°	FECHA	HORA	ENCUESTADOS	CONSE NTIME NTO INFOR MADO	VARIABLE 1: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO														
					Infraestructura Vial					Flota Vehicular					Modernización del Transporte				
					Conside ra adecuad o el estado de la infraestr uctura vial en nuestra provincia	Conside ra usted, que existen parader os de paso efizcamente distribui dos en las principal es vías de la	Consid era usted, que existen patios de maniob ras o termina les autoriz ados adecua dos	Desde su perspect iva, consid era que las rutas estable cidas, son las mejores para un modern o sistema	Consid era que el servicio de transporte público eficiente, contribuye con el desarrollo de las ciudades	Cre e usted, que la flota vehicul ar que brinda el servici o de transp orte contrib uye a reducir	Consid era usted, que los admi nistr ados del servici o de trans porte realiz an un	Consid era eficient e la cantida d de pasaje ros que transp orta en cada viaje las unidades	Consid era que que brind an el servici o de trans porte públi co renue	el principal medio de transport e público que mas utiliza es el colectivo.	Ha escuch ado habla ro tiene una idea de que son los siste mas integ rados	Le gustaria que el servicio de transporte público en nuestra ciudad se realize con una flota moder	Estan a de acuerdo o con la Imple mentación de un Sistema integra do de transporte	Estan a dispue sto a hacer uso de un modern o sistema de transporte implem entado en nuestra	consid era a usted que al implem entar el SITP, se estara soluciona ndo las deficienci as del transporte e urbano en nuestra ciudad
					1	12/06/2023	08:20 a.m.	<a href="mailto:U20223505@utp.edu.pe">U20223505@utp.edu.pe</a>	Si	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1
2	12/06/2023	08:23 a.m.	<a href="mailto:justinacallacac@gmail.com">justinacallacac@gmail.com</a>	Si	4	2	2	4	4	1	3	4	4	4	5	1	1	4	4
3	12/06/2023	08:25 a.m.	<a href="mailto:dlizardoc@gmail.com">dlizardoc@gmail.com</a>	Si	1	3	3	2	4	3	2	2	2	3	4	5	4	4	3
4	12/06/2023	08:27 a.m.	<a href="mailto:u22243748@utp.edu.pe">u22243748@utp.edu.pe</a>	Si	3	3	3	2	5	1	3	1	5	4	4	5	5	5	5
5	12/06/2023	08:27 a.m.	<a href="mailto:sebitasdel36@gmail.com">sebitasdel36@gmail.com</a>	Si	3	2	3	2	1	2	3	3	2	4	2	5	5	4	4
6	12/06/2023	08:28 a.m.	<a href="mailto:fernandacc377@gmail.com">fernandacc377@gmail.com</a>	Si	3	2	3	4	5	2	3	2	2	4	3	5	5	5	4
7	12/06/2023	08:28 a.m.	<a href="mailto:alonsoramos_0504@hotmail.com">alonsoramos_0504@hotmail.com</a>	Si	1	1	3	1	2	1	1	4	2	3	4	5	4	5	5
8	12/06/2023	08:32 a.m.	<a href="mailto:riveroserik788@gmail.com">riveroserik788@gmail.com</a>	Si	1	2	3	1	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	4
9	12/06/2023	08:32 a.m.	<a href="mailto:ferjulio764@gmail.com">ferjulio764@gmail.com</a>	Si	1	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	5	5	5	4
10	12/06/2023	08:33 a.m.	<a href="mailto:anamariadavila35@gmail.com">anamariadavila35@gmail.com</a>	Si	2	4	2	3	4	2	2	2	2	3	2	4	5	5	4
11	12/06/2023	08:35 a.m.	<a href="mailto:thalismb15@gmail.com">thalismb15@gmail.com</a>	Si	2	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	4	5	4	3
12	12/06/2023	08:35 a.m.	<a href="mailto:yrayda74@hotmail.com">yrayda74@hotmail.com</a>	Si	1	4	3	4	5	1	3	3	3	1	4	5	5	5	5
13	12/06/2023	08:37 a.m.	<a href="mailto:alvarezeloja@gmail.com">alvarezeloja@gmail.com</a>	Si	2	2	1	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2
14	12/06/2023	08:37 p.m.	<a href="mailto:karolay.olivadavila.08@gmail.com">karolay.olivadavila.08@gmail.com</a>	Si	3	3	4	2	5	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5
15	12/06/2023	08:44 a.m.	<a href="mailto:galax3662@gmail.com">galax3662@gmail.com</a>	Si	3	4	2	5	4	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4
16	12/06/2023	08:45 a.m.	<a href="mailto:klau.adi2023@gmail.com">klau.adi2023@gmail.com</a>	Si	1	2	2	1	5	2	3	3	2	2	4	5	5	5	4
17	12/06/2023	08:50 a.m.	<a href="mailto:suarezedu252@gmail.com">suarezedu252@gmail.com</a>	Si	3	2	4	3	5	4	1	3	2	5	3	5	5	5	3
18	12/06/2023	08:52 a.m.	<a href="mailto:dsanchezdiaz22@gmail.com">dsanchezdiaz22@gmail.com</a>	Si	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	12/06/2023	08:55 a.m.	<a href="mailto:dleong59@gmail.com">dleong59@gmail.com</a>	Si	1	2	2	1	4	1	2	2	2	3	4	5	4	4	2
20	12/06/2023	09:02 a.m.	<a href="mailto:lalangui_2020@hotmail.com">lalangui_2020@hotmail.com</a>	Si	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5
21	13/06/2023	08:40 a.m.	<a href="mailto:loizhs56@gmail.com">loizhs56@gmail.com</a>	Si	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	3	4	4	4	3

Página 1

22	13/06/2023	08:40 a.m.	<a href="mailto:roiseralejandria89@gmail.com">roiseralejandria89@gmail.com</a>	Si	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	13/06/2023	08:45 a.m.	<a href="mailto:esqueniosejahir@gmail.com">esqueniosejahir@gmail.com</a>	Si	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	4	5	5	5
24	13/06/2023	08:46 a.m.	<a href="mailto:santamariasantisteban820@gmail.com">santamariasantisteban820@gmail.com</a>	Si	4	4	2	2	4	2	2	2	1	4	4	5	5	5
25	13/06/2023	08:48 a.m.	<a href="mailto:jeremyquispe56@gmail.com">jeremyquispe56@gmail.com</a>	Si	2	2	4	1	3	1	2	4	3	5	5	5	5	5
26	13/06/2023	08:48 a.m.	<a href="mailto:jhfree195@gmail.com">jhfree195@gmail.com</a>	Si	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	5	5	5
27	13/06/2023	08:50 a.m.	<a href="mailto:rous.9856.rta@gmail.com">rous.9856.rta@gmail.com</a>	Si	2	4	3	3	5	3	3	4	2	4	4	5	5	5
28	13/06/2023	08:51 a.m.	<a href="mailto:frankmaykolesquenordones@gmail.com">frankmaykolesquenordones@gmail.com</a>	Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	13/06/2023	08:53 a.m.	<a href="mailto:lusverly_rojasm@hotmail.com">lusverly_rojasm@hotmail.com</a>	Si	1	1	4	2	5	1	1	1	1	4	4	5	4	4
30	13/06/2023	08:55 a.m.	<a href="mailto:jesus_skaner29@hotmail.com">jesus_skaner29@hotmail.com</a>	Si	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	5	5	5
31	13/06/2023	08:56 a.m.	<a href="mailto:jesus_301450@hotmail.com">jesus_301450@hotmail.com</a>	Si	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	4	4	5	5
32	13/06/2023	08:56 a.m.	<a href="mailto:montenegrojluis26@gmail.com">montenegrojluis26@gmail.com</a>	Si	1	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5
33	13/06/2023	08:59 a.m.	<a href="mailto:md3243511@gmail.com">md3243511@gmail.com</a>	Si	2	3	1	2	5	1	2	2	2	5	4	5	5	5
34	13/06/2023	09:05 a.m.	<a href="mailto:joseha4@hotmail.com">joseha4@hotmail.com</a>	Si	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	4	5	5	5
35	13/06/2023	09:10 a.m.	<a href="mailto:achacanarioalexander@gmail.com">achacanarioalexander@gmail.com</a>	Si	1	1	2	5	5	1	2	2	5	4	4	5	4	4
36	13/06/2023	09:12 a.m.	<a href="mailto:sfloressanchez56@gmail.com">sfloressanchez56@gmail.com</a>	Si	1	1	2	2	2	1	1	1	5	4	3	5	5	5
37	13/06/2023	09:15 a.m.	<a href="mailto:malca105@hotmail.com">malca105@hotmail.com</a>	Si	2	2	2	3	5	2	2	3	2	4	4	5	5	5
38	13/06/2023	09:16 p.m.	<a href="mailto:za.vokonda@gmail.com">za.vokonda@gmail.com</a>	Si	1	4	4	2	4	2	2	3	2	4	4	3	3	4
39	13/06/2023	09:20 p.m.	<a href="mailto:josefernandezdavila815@gmail.com">josefernandezdavila815@gmail.com</a>	Si	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	5	4	5
40	13/06/2023	09:25 p.m.	<a href="mailto:robertocrls_2803@hotmail.com">robertocrls_2803@hotmail.com</a>	Si	1	1	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
41	13/06/2023	09:28 p.m.	<a href="mailto:jhossillempendavila@gmail.com">jhossillempendavila@gmail.com</a>	Si	2	4	4	2	4	3	3	2	2	5	3	5	4	4

**BASE DE DATOS - APLICACIÓN DE LA ENCUESTA**

**AUTOR: JULIO CÉSAR DÁVILA OBLITAS**

**Título: " Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la Región Lambayeque"**

N	FECHA	HORA	ENCUESTADOS	CONSE NTIME NTO INFOR MADO	VARIABLE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO														
					Accesibilidad					Seguridad					Atención al Cliente				
					Considera que el servicio de transporte público urbano que se viene brindando es accesible para todos e inclusive	Considera que el tiempo de viaje empleado para trasladarse de un lugar a otro es el más optimo actualmente.	utiliza con frecuencia los medios de transporte público.	Considera eficiente la supervisión y fiscalización del transporte público en nuestra ciudad, por parte de	La flota vehicular que viene brindando el servicio de transporte público en la ciudad, es moderna y eficiente	Los vehículos utilizados en el transporte urbano de nuestra provincia, son cómodos	Los vehículos que transitan en las principales vías de nuestra ciudad	Cree usted que las condiciones de viaje (conectividad, aire acondicionado, música etc.)	Considera que los vehículos que circulan en nuestra ciudad	Se siente seguro cuando viaja y hace uso de los vehículos de transporte público en nuestra ciudad	Existe un canal de atención al cliente ó al usuario del servicio de transporte, en el caso	Está satisfecho con la calidad de servicio del transporte público brindado en nuestra provincia	Los choferes y cobradores demuestran una actitud de respeto y empatía con los usuarios	Los operativos de fiscalización realizan con frecuencia por el sector municipal la implemen	Considera importante que la autoridad edil formule y ejecute nuevas ordenanzas municipales que faciliten la implemen
1	12/06/2023	08:20 a.m.	<a href="mailto:U20223505@utp.edu.pe">U20223505@utp.edu.pe</a>	Si	2	3	1	4	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2	4
2	12/06/2023	08:23 a.m.	<a href="mailto:justinacallacac@gmail.com">justinacallacac@gmail.com</a>	Si	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	12/06/2023	08:25 a.m.	<a href="mailto:dizardoc@gmail.com">dizardoc@gmail.com</a>	Si	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
4	12/06/2023	08:27 a.m.	<a href="mailto:u22243748@utp.edu.pe">u22243748@utp.edu.pe</a>	Si	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	12/06/2023	08:27 a.m.	<a href="mailto:sebitasdel36@gmail.com">sebitasdel36@gmail.com</a>	Si	4	3	5	3	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	5
6	12/06/2023	08:28 a.m.	<a href="mailto:fernandacc377@gmail.com">fernandacc377@gmail.com</a>	Si	5	2	5	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	4
7	12/06/2023	08:28 a.m.	<a href="mailto:alonsoramos_0504@hotmail.com">alonsoramos_0504@hotmail.com</a>	Si	1	4	3	4	1	2	1	3	3	4	2	3	2	2	4
8	12/06/2023	08:32 a.m.	<a href="mailto:riveroserik788@gmail.com">riveroserik788@gmail.com</a>	Si	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3
9	12/06/2023	08:32 a.m.	<a href="mailto:ferjulio764@gmail.com">ferjulio764@gmail.com</a>	Si	3	2	5	4	2	3	2	4	3	3	2	2	4	2	3
10	12/06/2023	08:33 a.m.	<a href="mailto:anamariadavila35@gmail.com">anamariadavila35@gmail.com</a>	Si	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
11	12/06/2023	08:35 a.m.	<a href="mailto:thalismb15@gmail.com">thalismb15@gmail.com</a>	Si	1	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3
12	12/06/2023	08:35 a.m.	<a href="mailto:jrayda74@hotmail.com">jrayda74@hotmail.com</a>	Si	1	3	5	1	1	3	2	3	2	2	1	1	1	1	5
13	12/06/2023	08:37 a.m.	<a href="mailto:alvarezelcha@gmail.com">alvarezelcha@gmail.com</a>	Si	2	2	4	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	4
14	12/06/2023	08:37 p.m.	<a href="mailto:karolay.olivadavila08@gmail.com">karolay.olivadavila08@gmail.com</a>	Si	3	3	2	5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5
15	12/06/2023	08:44 a.m.	<a href="mailto:oslex3662@gmail.com">oslex3662@gmail.com</a>	Si	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2
16	12/06/2023	08:45 a.m.	<a href="mailto:klaudi2023@gmail.com">klaudi2023@gmail.com</a>	Si	1	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5
17	12/06/2023	08:50 a.m.	<a href="mailto:suarezedu252@gmail.com">suarezedu252@gmail.com</a>	Si	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	5
18	12/06/2023	08:52 a.m.	<a href="mailto:dsanchezdiaz22@gmail.com">dsanchezdiaz22@gmail.com</a>	Si	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Página 1

19	12/06/2023	08:55 a.m.	<a href="mailto:dleong59@gmail.com">dleong59@gmail.com</a>	Si	1	1	4	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	5
20	12/06/2023	09:02 a.m.	<a href="mailto:jalangui_2020@hotmail.com">jalangui_2020@hotmail.com</a>	Si	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
21	13/06/2023	08:40 a.m.	<a href="mailto:loizhs56@gmail.com">loizhs56@gmail.com</a>	Si	1	1	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4
22	13/06/2023	08:40 a.m.	<a href="mailto:roiseralejandria89@gmail.com">roiseralejandria89@gmail.com</a>	Si	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	13/06/2023	08:45 a.m.	<a href="mailto:esquenjosejahir@gmail.com">esquenjosejahir@gmail.com</a>	Si	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
24	13/06/2023	08:46 a.m.	<a href="mailto:jsantamariasantisteban820@gmail.com">jsantamariasantisteban820@gmail.com</a>	Si	1	4	4	4	1	2	1	5	1	2	2	2	1	1	5
25	13/06/2023	08:48 a.m.	<a href="mailto:jeremyquispe56@gmail.com">jeremyquispe56@gmail.com</a>	Si	3	3	5	4	1	1	2	4	2	2	2	4	3	1	5
26	13/06/2023	08:48 a.m.	<a href="mailto:jhofree195@gmail.com">jhofree195@gmail.com</a>	Si	2	3	4	4	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	4
27	13/06/2023	08:50 a.m.	<a href="mailto:rous9856.rtg@gmail.com">rous9856.rtg@gmail.com</a>	Si	3	4	4	5	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	5
28	13/06/2023	08:51 a.m.	<a href="mailto:frankmajkolesquenordones@gmail.com">frankmajkolesquenordones@gmail.com</a>	Si	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	13/06/2023	08:53 a.m.	<a href="mailto:lusverly_rojasm@hotmail.com">lusverly_rojasm@hotmail.com</a>	Si	1	2	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4
30	13/06/2023	08:55 a.m.	<a href="mailto:jesus_skaner29@hotmail.com">jesus_skaner29@hotmail.com</a>	Si	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	5
31	13/06/2023	08:56 a.m.	<a href="mailto:jesus_301450@hotmail.com">jesus_301450@hotmail.com</a>	Si	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	4
32	13/06/2023	08:56 a.m.	<a href="mailto:montenegroiluis26@gmail.com">montenegroiluis26@gmail.com</a>	Si	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	4
33	13/06/2023	08:59 a.m.	<a href="mailto:md3243511@gmail.com">md3243511@gmail.com</a>	Si	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	3	5
34	13/06/2023	09:05 a.m.	<a href="mailto:josehal4@hotmail.com">josehal4@hotmail.com</a>	Si	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5
35	13/06/2023	09:10 a.m.	<a href="mailto:achacanarioalexander@gmail.com">achacanarioalexander@gmail.com</a>	Si	4	4	4	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	5
36	13/06/2023	09:12 a.m.	<a href="mailto:sfloressanchez56@gmail.com">sfloressanchez56@gmail.com</a>	Si	2	2	4	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	5
37	13/06/2023	09:15 a.m.	<a href="mailto:malca105@hotmail.com">malca105@hotmail.com</a>	Si	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
38	13/06/2023	09:16 p.m.	<a href="mailto:zajckonda@gmail.com">zajckonda@gmail.com</a>	Si	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
39	13/06/2023	09:20 p.m.	<a href="mailto:josefernandezdavila815@gmail.com">josefernandezdavila815@gmail.com</a>	Si	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
40	13/06/2023	09:25 p.m.	<a href="mailto:robertocarlos_2803@hotmail.com">robertocarlos_2803@hotmail.com</a>	Si	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
41	13/06/2023	09:28 p.m.	<a href="mailto:jhossillempendavila@gmail.com">jhossillempendavila@gmail.com</a>	Si	4	1	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	5

## ANEXO N° 4: Matriz de Evaluación por Juicio de Expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. Ing. James Skinner Celada Padilla.

Presente

Asunto: Evaluación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: “Sistema integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la región Lambayeque” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Sistemas de Transporte público y calidad de Servicio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:

---

Julio César Dávila Oblitas  
DNI: 42994860

### ❖ Evaluación por juicio de expertos n°1:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	James Skinner Celada Padilla
Grado académico	Maestría ( x )      Doctorado ( )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( )
	Educativa (x)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Docencia Universitaria
Institución donde labora	UNPRG
Tiempo de experiencia profesional	Más de 10 años

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público
Autor	Julio César Dávila Oblitas
Procedencia	
Administración	
Tiempo de aplicación	2 semanas
Ámbito de aplicación	Usuarios del Servicio de Transporte urbano de la Provincia de Chiclayo
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de aceptación en la provincia de los SITP.

#### 4. Soporte teórico

<b>Escala/área</b>	<b>Sub escala/dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Sistema Integrado de Transporte Público	Infraestructura Vial	La infraestructura vial está relacionada con las instalaciones y los activos físicos que sirven para el servicio de transporte de carga y de pasajeros por vía terrestre, y se apoyan en la inversión privada (Banco Mundial, 2007).
	Flota Vehicular	está formado por un conjunto de diversos tipos de vehículos, los cuales constituyen elementos fundamentales en una empresa de servicio para el traslado de personal y material en menor tiempo y con mayor seguridad posible. (Cendrero y Truyols (2008)
	Modernización Del Transporte	La modernización del servicio de transporte se percibe como un proceso en la redefinición de los marcos de regulación, políticas y procesos de trabajo para mejorar la calidad del servicio del transporte (Belmont et al. (2018)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público elaborado por Julio César Dávila Oblitas, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda



<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

<b>Calificación</b>
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público.

**Primera dimensión:** Infraestructura Vial

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de disponibilidad de la infraestructura vial

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Estado de las vías	1	4	4	4	
Existencia de paraderos	2	4	4	4	
Existencias de Terminales	3	4	4	4	
Rutas establecidas	4	4	4	4	
Eficiencia Infraestructura	5	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Flota Vehicular

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de disponibilidad de la flota vehicular

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Tipo de flota	6	4	4	4	
Mantenimiento de vehículos	7	4	4	4	
Capacidad del vehículo	8	4	4	4	
Antigüedad de la flota	9	4	4	4	
Medio de transporte más usado	10	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Modernización del transporte

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de aceptación para la modernización del transporte

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Conocimiento SITP	11	4	4	4	
Aceptación SITP	12	4	4	4	
Implementación SITP	13	4	4	4	
Disponibilidad	14	4	4	4	
Estrategias	15	4	4	4	



---

Mg. Ing. James Celada Padilla  
DNI 16782335

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VARIABLE 01: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Nº	DIMENSION 1: Infraestructura Vial	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>ítems</b>													
01	¿Considera adecuado el estado de la infraestructura vial en nuestra provincia?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que existen paraderos de paso eficazmente distribuidos en las principales vías de la ciudad?				X				X				X	
03	¿Considera usted, que existen patios de maniobras o terminales autorizados adecuados para el transporte público?				X				X				X	
04	¿Desde su perspectiva, considera que las rutas establecidas, son las mejores para un moderno sistema de transporte?				X				X				X	
05	¿Considera que el servicio de transporte público eficiente, contribuye con el desarrollo de las ciudades?				X				X				X	
	<b>Nº DIMENSION 2: Flota Vehicular</b>													
01	¿cree usted, que la flota vehicular que brinda el servicio de transporte contribuye a reducir las emisiones contaminantes y el impacto ambiental en nuestra ciudad?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que los administrados del servicio de transporte realizan un mantenimiento planificado adecuado a sus vehículos?				X				X				X	
03	¿Considera eficiente la cantidad de pasajeros que transporta en cada viaje las unidades vehiculares con las que contamos en el parque automotriz de nuestra ciudad?				X				X				X	
04	¿Considera que quienes brindan el servicio de transporte público renuevan sus vehículos adecuadamente para mejorar el servicio?				X				X				X	
05	¿el principal medio de transporte público que más utiliza es el colectivo?				X				X				X	
	<b>Nº DIMENSION 3: Modernización del Transporte</b>													
01	¿Ha escuchado hablar o tiene una idea de que son los sistemas integrados de transporte público?				X				X				X	
02	¿Le gustaría que el servicio de transporte público en nuestra ciudad se realice con una flota moderna, eficiente y ecológica?				X				X				X	
03	¿Estaría de acuerdo con la Implementación de un Sistema integrado de transporte que mejore la calidad de este servicio en nuestra ciudad?				X				X				X	
04	¿Estaría dispuesto a hacer uso de un moderno sistema de transporte implementado en nuestra ciudad?				X				X				X	
05	¿considera usted que al implementar el SITP, se estará solucionando las deficiencias del transporte urbano en nuestra ciudad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ing. James Skinner Celada Padilla.

**DNI:** 16782335

**Especialidad del validador (a):** Magister en Docencia Universitaria, Transporte y Energía.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Chiclayo, 20 de mayo de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

### **Evaluación por juicio de expertos segunda Variable:**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de calidad en el servicio”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### **1. Datos generales del juez**

Nombre del juez	James Skinner Celada Padilla
Grado académico	Maestría ( x )      Doctorado ( )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( )
	Educativa (x)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	UNPRG
Tiempo de experiencia profesional	Más de 10 años

#### **2. Propósito de la evaluación**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### **3. Datos de la escala**

Nombre de la prueba	Cuestionario de calidad en el servicio
Autor	Julio César Dávila Oblitas
Procedencia	
Administración	
Tiempo de aplicación	2 semanas
Ámbito de aplicación	Usuarios del Servicio de Transporte urbano de la Provincia de Chiclayo
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de calidad en el servicio recibido.

#### 4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Calidad en el servicio	Accesibilidad	La accesibilidad tiene que ver con la calidad del acceso de las personas y las empresas al sistema de movilidad urbana, consistente tanto en la infraestructura como en los servicios.(Rivas, 2008).
	Seguridad	Involucra desenvolvimientos y acciones admitidas por los usuarios o una institución para administración de presupuestos, diferenciaciones o atenuantes del origen de una situación potencial en aras de garantizar la prestación que se pretende (Roque et al., 2019),
	Atención al Cliente	Comportamiento orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio (Yovera & Rodríguez, 2018).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad en el servicio elaborado por Julio César Dávila Oblitas, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

<b>Calificación</b>
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de calidad del servicio

**Primera dimensión:** Accesibilidad

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de accesibilidad de los usuarios a los servicios de transporte.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Grado accesibilidad	16	4	4	4	
Tiempo	17	4	4	4	
Frecuencia	18	4	4	4	
Eficacia	19	4	4	4	
Modernidad	20	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Seguridad

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de seguridad ofrecido en los servicios de transporte público.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Confort	21	4	4	4	
Impacto ambiental	22	4	4	4	
Conectividad	23	4	4	4	
Seguridad en viaje	24	4	4	4	
Confiabilidad	25	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Atención al cliente

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de atención que se le brinda a los clientes del servicio de transporte urbano en la provincia de Chiclayo.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Atención usuario	26	4	4	4	
Satisfacción	27	4	4	4	
Empatía	28	4	4	4	
Fiscalización del servicio	28	4	4	4	
Sostenibilidad	30	4	4	4	



---

Mg. Ing. James Celada Padilla

DNI 16782335

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VARIABLE 02: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSION 1: Accesibilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>ítems</b>													
01	¿ Considera que el servicio de transporte público urbano que se viene brindando es accesible para todos e inclusive para personas con discapacidad motriz?				X				X				X	
02	¿ Considera que el tiempo de viaje empleado para trasladarse de un lugar a otro es el más óptimo actualmente ?				X				X				X	
03	¿ utiliza con frecuencia los medios de transporte público ?				X				X				X	
04	¿ Considera eficiente la supervisión y fiscalización del transporte público en nuestra ciudad, por parte de la autoridad competente?				X				X				X	
05	¿ La flota vehicular que viene brindando el servicio de transporte público en la ciudad , es moderna y eficiente?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 2: Seguridad</b>													
01	¿ Los vehículos utilizados en el transporte urbano de nuestra provincia, son cómodos y seguros ?				X				X				X	
02	¿ Los vehículos que transitan en las principales vías de nuestra ciudad son eco amigables con el medio ambiente?				X				X				X	
03	¿ Cree usted que las condiciones de viaje (conectividad, aire acondicionado, música etc.) son las adecuadas en los medios de transporte presente?				X				X				X	
04	¿ Considera que los vehículos que circulan en nuestra ciudad lo hacen respetando los índices de velocidad y normas de tránsito?				X				X				X	
05	¿ Se siente seguro cuando viaja y hace uso de los vehículos de transporte público en nuestra ciudad?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 3: Atención al Cliente</b>													
01	¿ Existe un canal de atención al cliente ó al usuario del servicio de transporte , en el caso de incidentes u ocurrencias ?				X				X				X	
02	¿ Está satisfecho con la calidad de servicio del transporte público brindado en nuestra provincia?				X				X				X	
03	¿ Los choferes y cobradores demuestran una actitud de respeto y empatía con los usuarios del transporte público?				X				X				X	
04	¿ Los operativos de fiscalización son realizados con frecuencia por el ente rector municipal en materia de transporte?				X				X				X	
05	¿ Considera importante que la autoridad edil formule y ejecute nuevas ordenanzas municipales que faciliten la implementación de sistemas de transporte más modernos y eficientes?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ing. James Skinner Celada Padilla.

**DNI:** 16782335

**Especialidad del validador (a):** Magister en Docencia Universitaria, Transporte y Energía.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Chiclayo, 20 de mayo de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. Ing. Pedro Demetrio Reyes Tassara.

Presente

Asunto: Evaluación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: “Sistema integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la región Lambayeque” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Sistemas de Transporte público y calidad de Servicio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



---

Julio César Dávila Oblitas  
DNI: 42994860

### ❖ Evaluación por juicio de expertos n°2:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Pedro Demetrio Reyes Tassara
Grado académico	Maestría ( x )      Doctorado ( )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( )
	Educativa (x)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	UNPRG
Tiempo de experiencia profesional	Más de 10 años

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público
Autor	Julio César Dávila Oblitas
Procedencia	
Administración	
Tiempo de aplicación	2 semanas
Ámbito de aplicación	Usuarios del Servicio de Transporte urbano de la Provincia de Chiclayo
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de aceptación en la provincia de los SITP.

#### 4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Sistema Integrado de Transporte Público	Infraestructura Vial	La infraestructura vial está relacionada con las instalaciones y los activos físicos que sirven para el servicio de transporte de carga y de pasajeros por vía terrestre, y se apoyan en la inversión privada (Banco Mundial, 2007).
	Flota Vehicular	está formado por un conjunto de diversos tipos de vehículos, los cuales constituyen elementos fundamentales en una empresa de servicio para el traslado de personal y material en menor tiempo y con mayor seguridad posible.(Cendrero y Truyols (2008)
	Modernización Del Transporte	La modernización del servicio de transporte se percibe como un proceso en la redefinición de los marcos de regulación, políticas y procesos de trabajo para mejorar la calidad del servicio del transporte (Belmont et al. (2018)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público elaborado por Julio César Dávila Oblitas, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

<b>Calificación</b>
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público.

**Primera dimensión:** Infraestructura Vial

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de disponibilidad de la infraestructura vial

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Estado de las vías	1	4	4	4	
Existencia de paraderos	2	4	4	4	
Existencias de Terminales	3	4	4	4	
Rutas establecidas	4	4	4	4	
Eficiencia Infraestructura	5	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Flota Vehicular

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de disponibilidad de la flota vehicular

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Tipo de flota	6	4	4	4	
Mantenimiento de vehículos	7	4	4	4	
Capacidad del vehículo	8	4	4	4	
Antigüedad de la flota	9	4	4	4	
Medio de transporte más usado	10	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Modernización del transporte

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de aceptación para modernización del transporte

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Conocimiento SITP	11	4	4	4	
Aceptación SITP	12	4	4	4	
Implementación SITP	13	4	4	4	
Disponibilidad	14	4	4	4	
Estrategias	15	4	4	4	



Mg. Ing. Pedro Demetrio Reyes Tassara

DNI 42354107

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VARIABLE 01: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Nº	DIMENSION 1: Infraestructura Vial	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>ítems</b>													
01	¿Considera adecuado el estado de la infraestructura vial en nuestra provincia?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que existen paraderos de paso eficazmente distribuidos en las principales vías de la ciudad?				X				X				X	
03	¿Considera usted, que existen patios de maniobras o terminales autorizados adecuados para el transporte público?				X				X				X	
04	¿Desde su perspectiva , considera que las rutas establecidas, son las mejores para un moderno sistema de transporte ?				X				X				X	
05	¿Considera que el servicio de transporte público eficiente, contribuye con el desarrollo de las ciudades?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 2: Flota Vehicular</b>													
01	¿cree usted, que la flota vehicular que brinda el servicio de transporte contribuye a reducir las emisiones contaminantes y el impacto ambiental en nuestra ciudad?				X				X				X	
02	¿ Considera usted, que los administrados del servicio de transporte realizan un mantenimiento planificado adecuado a sus vehículos?				X				X				X	
03	¿ Considera eficiente la cantidad de pasajeros que transporta en cada viaje las unidades vehiculares con las que contamos en el parque automotriz de nuestra ciudad ?				X				X				X	
04	¿Considera que quienes brindan el servicio de transporte público renuevan sus vehículos adecuadamente para mejorar el servicio?				X				X				X	
05	¿ el principal medio de transporte público que más utiliza es el colectivo?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 3: Modernización del Transporte</b>													
01	¿ Ha escuchado hablar o tiene una idea de que son los sistemas integrados de transporte público?				X				X				X	
02	¿ Le gustaría que el servicio de transporte público en nuestra ciudad se realice con una flota moderna ,eficiente y ecológica ?				X				X				X	
03	¿ Estaría de acuerdo con la Implementación de un Sistema integrado de transporte que mejore la calidad de este servicio en nuestra ciudad?				X				X				X	
04	¿ Estaría dispuesto a hacer uso de un moderno sistema de transporte implementado en nuestra ciudad?				X				X				X	
05	¿considera usted que al implementar el SITP , se estará solucionando las deficiencias del transporte urbano en nuestra ciudad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Ing. Pedro Demetrio Reyes Tassara.

**DNI:** 42354107

**Especialidad del validador (a):** Magister en Docencia Universitaria y Energía.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Chiclayo, 20 de mayo de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

### **Evaluación por juicio de expertos segunda Variable:**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de calidad en el servicio”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### **1. Datos generales del juez**

Nombre del juez	Pedro Demetrio Reyes Tassara
Grado académico	Maestría ( x )      Doctorado ( )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( )
	Educativa (x)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	UNPRG
Tiempo de experiencia profesional	Más de 10 años

#### **2. Propósito de la evaluación**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### **3. Datos de la escala**

Nombre de la prueba	Cuestionario de calidad en el servicio
Autor	Julio César Dávila Oblitas
Procedencia	
Administración	
Tiempo de aplicación	2 semanas
Ámbito de aplicación	Usuarios del Servicio de Transporte urbano de la Provincia de Chiclayo
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de calidad en el servicio recibido.

#### 4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Calidad en el servicio	Accesibilidad	La accesibilidad tiene que ver con la calidad del acceso de las personas y las empresas al sistema de movilidad urbana, consistente tanto en la infraestructura como en los servicios.(Rivas, 2008).
	Seguridad	Involucra desenvolvimientos y acciones admitidas por los usuarios o una institución para administración de presupuestos, diferenciaciones o atenuantes del origen de una situación potencial en aras de garantizar la prestación que se pretende (Roque et al., 2019),
	Atención al Cliente	Comportamiento orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio (Yovera & Rodríguez, 2018).

#### 6. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad en el servicio elaborado por Julio César Dávila Oblitas, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

<b>Calificación</b>
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de calidad del servicio

**Primera dimensión:** Accesibilidad

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de accesibilidad de los usuarios a los servicios de transporte.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
<b>Grado accesibilidad</b>	16	4	4	4	
<b>Tiempo</b>	17	4	4	4	
<b>Frecuencia</b>	18	4	4	4	
<b>Eficacia</b>	19	4	4	4	
<b>Modernidad</b>	20	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Seguridad

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de seguridad ofrecido en los servicios de transporte público.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Confort	21	4	4	4	
Impacto ambiental	22	4	4	4	
Conectividad	23	4	4	4	
Seguridad en viaje	24	4	4	4	
Confiabilidad	25	4	4	4	



**Tercera dimensión:** Atención al cliente

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de atención que se le brinda a los clientes del servicio de transporte urbano en la provincia de Chiclayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Atención usuario	26	4	4	4	
Satisfacción	27	4	4	4	
Empatía	28	4	4	4	
Fiscalización del servicio	28	4	4	4	
Sostenibilidad	30	4	4	4	



Mg. Ing. Pedro Demetrio Reyes Tassara

DNI 42354107

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VARIABLE 02: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSION 1: Accesibilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>ítems</b>													
01	¿ Considera que el servicio de transporte público urbano que se viene brindando es accesible para todos e inclusive para personas con discapacidad motriz?				X				X				X	
02	¿Considera que el tiempo de viaje empleado para trasladarse de un lugar a otro es el más óptimo actualmente ?				X				X				X	
03	¿ utiliza con frecuencia los medios de transporte público ?				X				X				X	
04	¿ Considera eficiente la supervisión y fiscalización del transporte público en nuestra ciudad, por parte de la autoridad competente?				X				X				X	
05	¿La flota vehicular que viene brindando el servicio de transporte público en la ciudad , es moderna y eficiente?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 2: Seguridad</b>													
01	¿ Los vehículos utilizados en el transporte urbano de nuestra provincia, son cómodos y seguros ?				X				X				X	
02	¿ Los vehículos que transitan en las principales vías de nuestra ciudad son eco amigables con el medio ambiente?				X				X				X	
03	¿ Cree usted que las condiciones de viaje (conectividad, aire acondicionado, música etc.) son las adecuadas en los medios de transporte presente?				X				X				X	
04	¿Considera que los vehículos que circulan en nuestra ciudad lo hacen respetando los índices de velocidad y normas de tránsito?				X				X				X	
05	¿Se siente seguro cuando viaja y hace uso de los vehículos de transporte público en nuestra ciudad?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 3: Atención al Cliente</b>													
01	¿ Existe un canal de atención al cliente ó al usuario del servicio de transporte , en el caso de incidentes u ocurrencias ?				X				X				X	
02	¿Está satisfecho con la calidad de servicio del transporte público brindado en nuestra provincia?				X				X				X	
03	¿ Los choferes y cobradores demuestran una actitud de respeto y empatía con los usuarios del transporte público?				X				X				X	
04	¿ Los operativos de fiscalización son realizados con frecuencia por el ente rector municipal en materia de transporte?				X				X				X	
05	¿Considera importante que la autoridad edil formule y ejecute nuevas ordenanzas municipales que faciliten la implementación de sistemas de transporte más modernos y eficientes?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ing. Pedro Demetrio Reyes Tassara.

DNI: 42354107

Especialidad del validador (a): Magister en Docencia Universitaria y Energía.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Chiclayo, 20 de mayo de 2023



-----  
Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. Ing. Ricardo Rodríguez Paredes.

Presente

Asunto: Evaluación de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: “Sistema integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del Servicio, en una Provincia de la región Lambayeque” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Sistemas de Transporte público y calidad de Servicio.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente:



---

Julio César Dávila Oblitas  
DNI: 42994860

### ❖ Evaluación por juicio de expertos n°3:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Ricardo Rodríguez Paredes
Grado académico	Maestría ( )      Doctorado ( x )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( )
	Educativa (x)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	UNPRG - UCV
Tiempo de experiencia profesional	Más de 15 años

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público
Autor	Julio César Dávila Oblitas
Procedencia	
Administración	
Tiempo de aplicación	2 semanas
Ámbito de aplicación	Usuarios del Servicio de Transporte urbano de la Provincia de Chiclayo
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de aceptación en la provincia de los SITP.

#### 4. Soporte teórico

<b>Escala/área</b>	<b>Sub escala/dimensiones</b>	<b>Definición</b>
Sistema Integrado de Transporte Público	Infraestructura Vial	La infraestructura vial está relacionada con las instalaciones y los activos físicos que sirven para el servicio de transporte de carga y de pasajeros por vía terrestre, y se apoyan en la inversión privada (Banco Mundial, 2007).
	Flota Vehicular	está formado por un conjunto de diversos tipos de vehículos, los cuales constituyen elementos fundamentales en una empresa de servicio para el traslado de personal y material en menor tiempo y con mayor seguridad posible. (Cendrero y Truyols (2008)
	Modernización Del Transporte	La modernización del servicio de transporte se percibe como un proceso en la redefinición de los marcos de regulación, políticas y procesos de trabajo para mejorar la calidad del servicio del transporte (Belmont et al. (2018)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público elaborado por Julio César Dávila Oblitas, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>RELEVANCIA</b></p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

<b>Calificación</b>
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de Sistema Integrado de Transporte Público.

**Primera dimensión:** Infraestructura Vial

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de disponibilidad de la infraestructura vial

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Estado de las vías	1	4	4	4	
Existencia de paraderos	2	4	4	4	
Existencias de Terminales	3	4	4	4	
Rutas establecidas	4	4	4	4	
Eficiencia Infraestructura	5	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Flota Vehicular

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de disponibilidad de la flota vehicular

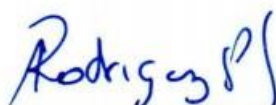
<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Tipo de flota	6	4	4	4	
Mantenimiento de vehículos	7	4	4	4	
Capacidad del vehículo	8	4	4	4	
Antigüedad de la flota	9	4	4	4	
Medio de transporte más usado	10	4	4	4	



**Tercera dimensión:** Modernización del transporte

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de aceptación para modernización del transporte

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Conocimiento SITP	11	4	4	4	
Aceptación SITP	12	4	4	4	
Implementación SITP	13	4	4	4	
Disponibilidad	14	4	4	4	
Estrategias	15	4	4	4	



Dr. Ing. Ricardo Rodríguez Paredes  
DNI 16640178

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**VARIABLE 01: SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO**

Nº	DIMENSION 1: Infraestructura Vial	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>ítems</b>													
01	¿Considera adecuado el estado de la infraestructura vial en nuestra provincia?				X				X				X	
02	¿Considera usted, que existen paraderos de paso eficazmente distribuidos en las principales vías de la ciudad?				X				X				X	
03	¿Considera usted, que existen patios de maniobras o terminales autorizados adecuados para el transporte público?				X				X				X	
04	¿Desde su perspectiva , considera que las rutas establecidas, son las mejores para un moderno sistema de transporte ?				X				X				X	
05	¿Considera que el servicio de transporte público eficiente, contribuye con el desarrollo de las ciudades?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 2: Flota Vehicular</b>													
01	¿cree usted, que la flota vehicular que brinda el servicio de transporte contribuye a reducir las emisiones contaminantes y el impacto ambiental en nuestra ciudad?				X				X				X	
02	¿ Considera usted, que los administrados del servicio de transporte realizan un mantenimiento planificado adecuado a sus vehículos?				X				X				X	
03	¿ Considera eficiente la cantidad de pasajeros que transporta en cada viaje las unidades vehiculares con las que contamos en el parque automotriz de nuestra ciudad ?				X				X				X	
04	¿Considera que quienes brindan el servicio de transporte público renuevan sus vehículos adecuadamente para mejorar el servicio?				X				X				X	
05	¿ el principal medio de transporte público que más utiliza es el colectivo?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 3: Modernización del Transporte</b>													
01	¿ Ha escuchado hablar o tiene una idea de que son los sistemas integrados de transporte público?				X				X				X	
02	¿ Le gustaría que el servicio de transporte público en nuestra ciudad se realice con una flota moderna ,eficiente y ecológica ?				X				X				X	
03	¿ Estaría de acuerdo con la Implementación de un Sistema integrado de transporte que mejore la calidad de este servicio en nuestra ciudad?				X				X				X	
04	¿ Estaría dispuesto a hacer uso de un moderno sistema de transporte implementado en nuestra ciudad?				X				X				X	
05	¿considera usted que al implementar el SITP , se estará solucionando las deficiencias del transporte urbano en nuestra ciudad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Ing. Ricardo Rodríguez Paredes.

**DNI:** 16640178

**Especialidad del validador (a):** Doctor en Docencia Universitaria y Energía.

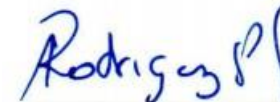
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

**Chiclayo, 26 de mayo de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

## Evaluación por juicio de expertos segunda Variable:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de calidad en el servicio”

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Ricardo Rodríguez Paredes
Grado académico	Maestría ( )      Doctorado ( x )
Área de formación académica	Clínica ( )      Social ( )
	Educativa (x)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional	Docencia
Institución donde labora	UNPRG - UCV
Tiempo de experiencia profesional	Más de 15 años

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario de calidad en el servicio
Autor	Julio César Dávila Oblitas
Procedencia	
Administración	
Tiempo de aplicación	2 semanas
Ámbito de aplicación	Usuarios del Servicio de Transporte urbano de la Provincia de Chiclayo
Significación	La escala está conformada por dimensiones, indicadores e ítems, a partir de los cuales se busca medir el nivel de calidad en el servicio recibido.

#### 4. Soporte teórico

Escala/área	Sub escala/dimensiones	Definición
Calidad en el servicio	Accesibilidad	La accesibilidad tiene que ver con la calidad del acceso de las personas y las empresas al sistema de movilidad urbana, consistente tanto en la infraestructura como en los servicios.(Rivas, 2008).
	Seguridad	Involucra desenvolvimientos y acciones admitidas por los usuarios o una institución para administración de presupuestos, diferenciaciones o atenuantes del origen de una situación potencial en aras de garantizar la prestación que se pretende (Roque et al., 2019),
	Atención al Cliente	Comportamiento orientado al otorgamiento de las prestaciones de modo escrupuloso y honesto, lo que significa, que la institución necesita cumplir con el aprovisionamiento del servicio (Yovera & Rodríguez, 2018).

#### 7. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario de calidad en el servicio elaborado por Julio César Dávila Oblitas, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido..	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy importante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

<b>Calificación</b>
1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** Cuestionario de calidad del servicio

**Primera dimensión:** Accesibilidad

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de accesibilidad de los usuarios a los servicios de transporte.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Grado accesibilidad	16	4	4	4	
Tiempo	17	4	4	4	
Frecuencia	18	4	4	4	
Eficacia	19	4	4	4	
Modernidad	20	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Seguridad

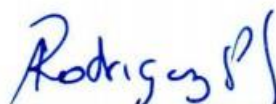
**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de seguridad ofrecido en los servicios de transporte público.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Confort	21	4	4	4	
Impacto ambiental	22	4	4	4	
Conectividad	23	4	4	4	
Seguridad en viaje	24	4	4	4	
Confiabilidad	25	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Atención al cliente

**Objetivo de la dimensión:** Medir el nivel de atención que se le brinda a los clientes del servicio de transporte urbano en la provincia de Chiclayo.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observación</b>
Atención usuario	26	4	4	4	
Satisfacción	27	4	4	4	
Empatía	28	4	4	4	
Fiscalización del servicio	28	4	4	4	
Sostenibilidad	30	4	4	4	



Dr. Ing. Ricardo Rodríguez Paredes

DNI 16640178



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### VARIABLE 02: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSION 1: Accesibilidad	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>ítems</b>													
01	¿ Considera que el servicio de transporte público urbano que se viene brindando es accesible para todos e inclusive para personas con discapacidad motriz?				X				X				X	
02	¿ Considera que el tiempo de viaje empleado para trasladarse de un lugar a otro es el más óptimo actualmente ?				X				X				X	
03	¿ utiliza con frecuencia los medios de transporte público ?				X				X				X	
04	¿ Considera eficiente la supervisión y fiscalización del transporte público en nuestra ciudad, por parte de la autoridad competente?				X				X				X	
05	¿ La flota vehicular que viene brindando el servicio de transporte público en la ciudad , es moderna y eficiente?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 2: Seguridad</b>													
01	¿ Los vehículos utilizados en el transporte urbano de nuestra provincia, son cómodos y seguros ?				X				X				X	
02	¿ Los vehículos que transitan en las principales vías de nuestra ciudad son eco amigables con el medio ambiente?				X				X				X	
03	¿ Cree usted que las condiciones de viaje (conectividad, aire acondicionado, música etc.) son las adecuadas en los medios de transporte presente?				X				X				X	
04	¿ Considera que los vehículos que circulan en nuestra ciudad lo hacen respetando los índices de velocidad y normas de tránsito?				X				X				X	
05	¿ Se siente seguro cuando viaja y hace uso de los vehículos de transporte público en nuestra ciudad?				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION 3: Atención al Cliente</b>													
01	¿ Existe un canal de atención al cliente ó al usuario del servicio de transporte , en el caso de incidentes u ocurrencias ?				X				X				X	
02	¿ Está satisfecho con la calidad de servicio del transporte público brindado en nuestra provincia?				X				X				X	
03	¿ Los choferes y cobradores demuestran una actitud de respeto y empatía con los usuarios del transporte público?				X				X				X	
04	¿ Los operativos de fiscalización son realizados con frecuencia por el ente rector municipal en materia de transporte?				X				X				X	
05	¿ Considera importante que la autoridad edil formule y ejecute nuevas ordenanzas municipales que faciliten la implementación de sistemas de transporte más modernos y eficientes?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable            Aplicable después de corregir            No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Ing. Ricardo Rodríguez Paredes.

DNI: 16640178

Especialidad del validador (a): Doctor en Docencia Universitaria y Energía.

Chiclayo, 26 de mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

-----  
Firma del experto informante

## ANEXO N° 6: Autorización para realizar investigación presentada a MPCH.

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

C  
=

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 30 de mayo de 2023

**Doctor Jorge Nakasaki Servigon**  
Gerente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.  
Chiclayo.

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Dávila Obiitas Julio César
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Sistema integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del servicio, en una provincia de la Región Lambayeque
- 6) Asesor : Dra. Vilchez Guívar De Rojas Leyla Ivon

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



L/L

Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo





GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

Chiclayo, 04 de Julio de 2023.

**OFICIO N° 336 -2023-MPCH-GRR.HH.**

Señor Dr.  
**JUAN PABLO MURO MORENO.**  
Jefe de la Unidad de Posgrado.  
Universidad Cesar Vallejo – Campus Chiclayo.

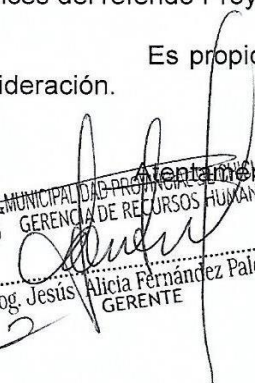
**Presente.-**

REF. : Carta S/N°.- Reg. N° 585513-2023-SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, se autoriza al Estudiante **Sr. JULIO CESAR DAVILA OBLITAS**, para que realicen su Trabajo de Investigación denominado "*Sistema integrado de transporte público para mejorar la calidad del servicio, en una provincia de la Región Lambayeque*"; al respecto debo indicarle que, esta Gerencia autoriza la aplicación de encuestas y/o cuestionarios para su Proyecto de Investigación, en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, siendo potestad del trabajador municipal colaborar con dicha encuesta. Asimismo, deberán informar respecto a los avances del referido Proyecto.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
Abog. Jesús Alicia Fernández Palomino  
GERENTE

Cc.  
Archivo

**ANEXO N° 7: Solicitud de Información de la situación actual del transporte  
–Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte - MPCH.**



**SOLICITO:**

INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TRANSPORTE PÚBLICO URBANO E INTERURBANO DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO.

**ABG. ULISES MONTENEGRO FERNANDEZ  
GERENTE DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES – MPCH**

Yo Julio César Dávila Oblitas con DNI 42994860, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, con código Universitario N° 7000525345, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:

Que, con el fin de poder culminar con éxito mi Proyecto de Tesis denominado: “Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad de Servicio en una provincia de la Región Lambayeque”, realizada en la Institución antes mencionada, recorro a su despacho para solicitar y obtener información relevante sobre la situación actual del transporte público urbano e interurbano de la Provincia de Chiclayo, detallando los que describo a continuación:

- Modalidades establecidas para brindar el servicio de transporte en la provincia.
- Número de empresas formales, Número de la flota vehicular y Recorrido de las rutas establecidas para brindar el servicio de transporte urbano e interurbano en nuestra provincia.
- Estado actual del índice de Informalidad en el sector y de las medidas que se vienen gestionando al respecto.

Agradeciendo de antemano su atención a la presente solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

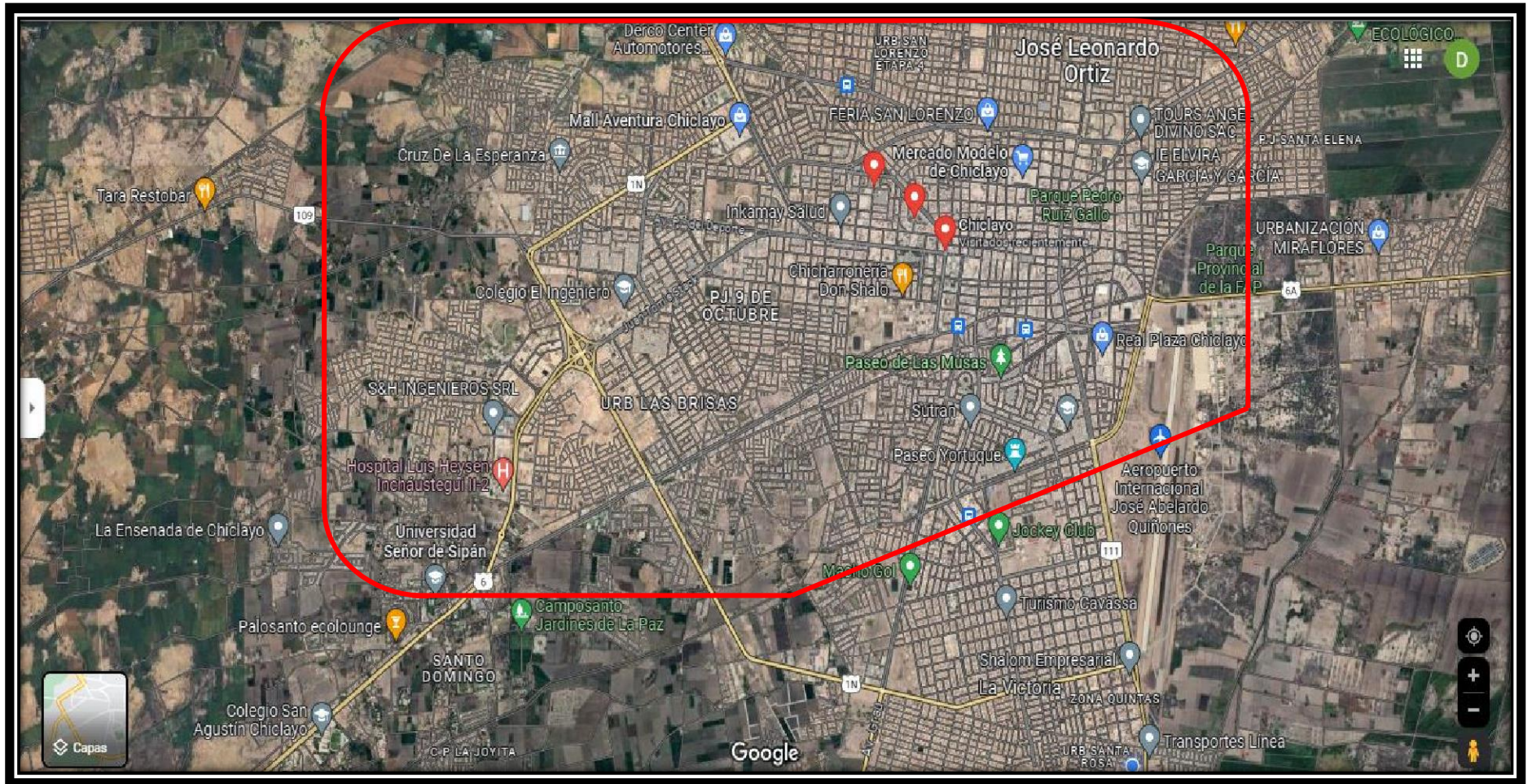
Atentamente:

Julio César Dávila Oblitas



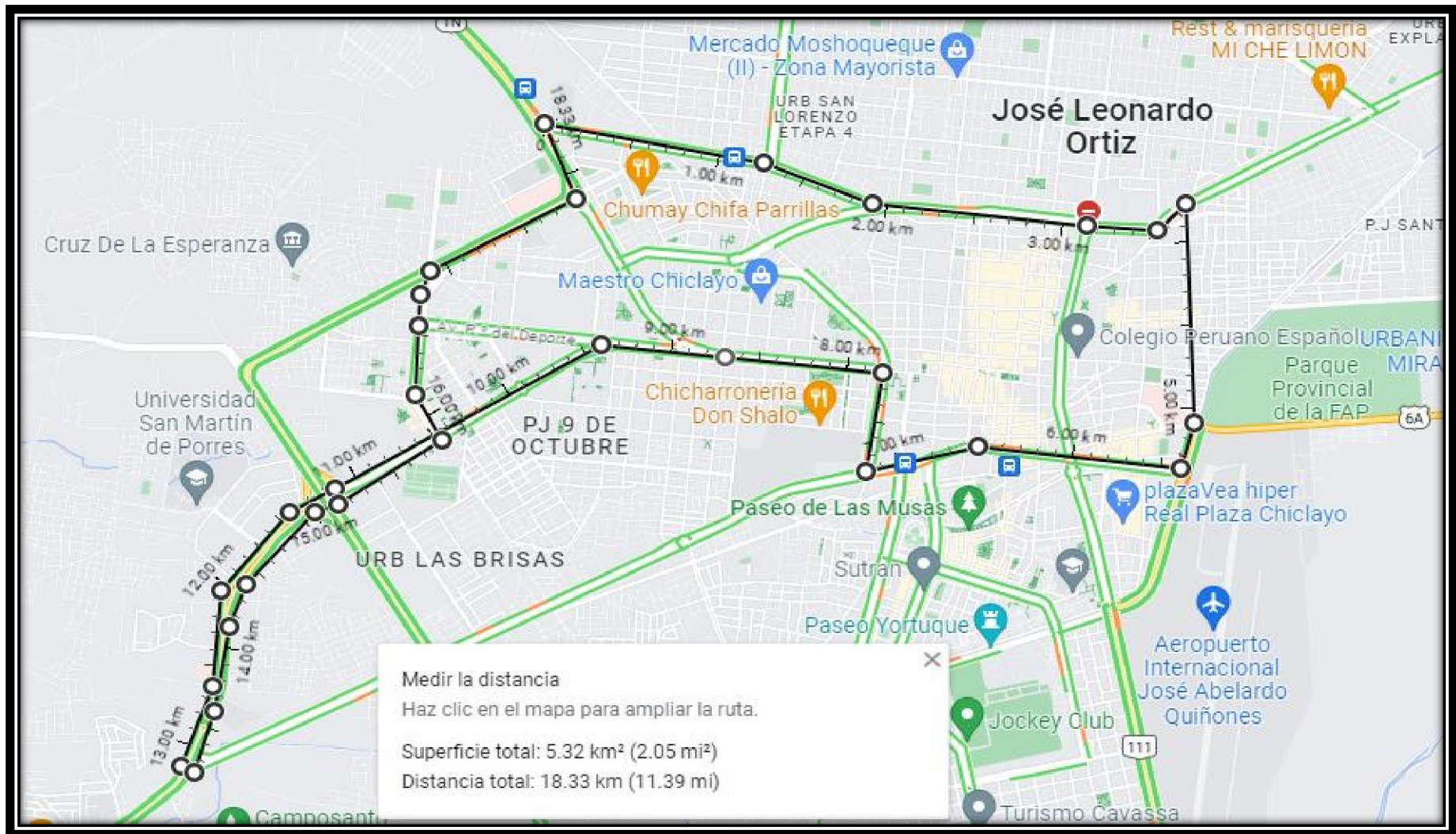
## ANEXO N° 8: Planos de Diseño del Proyecto.

- ❖ Área de Influencia del proyecto.





❖ Trazabilidad de la ruta planificada para el SITP.

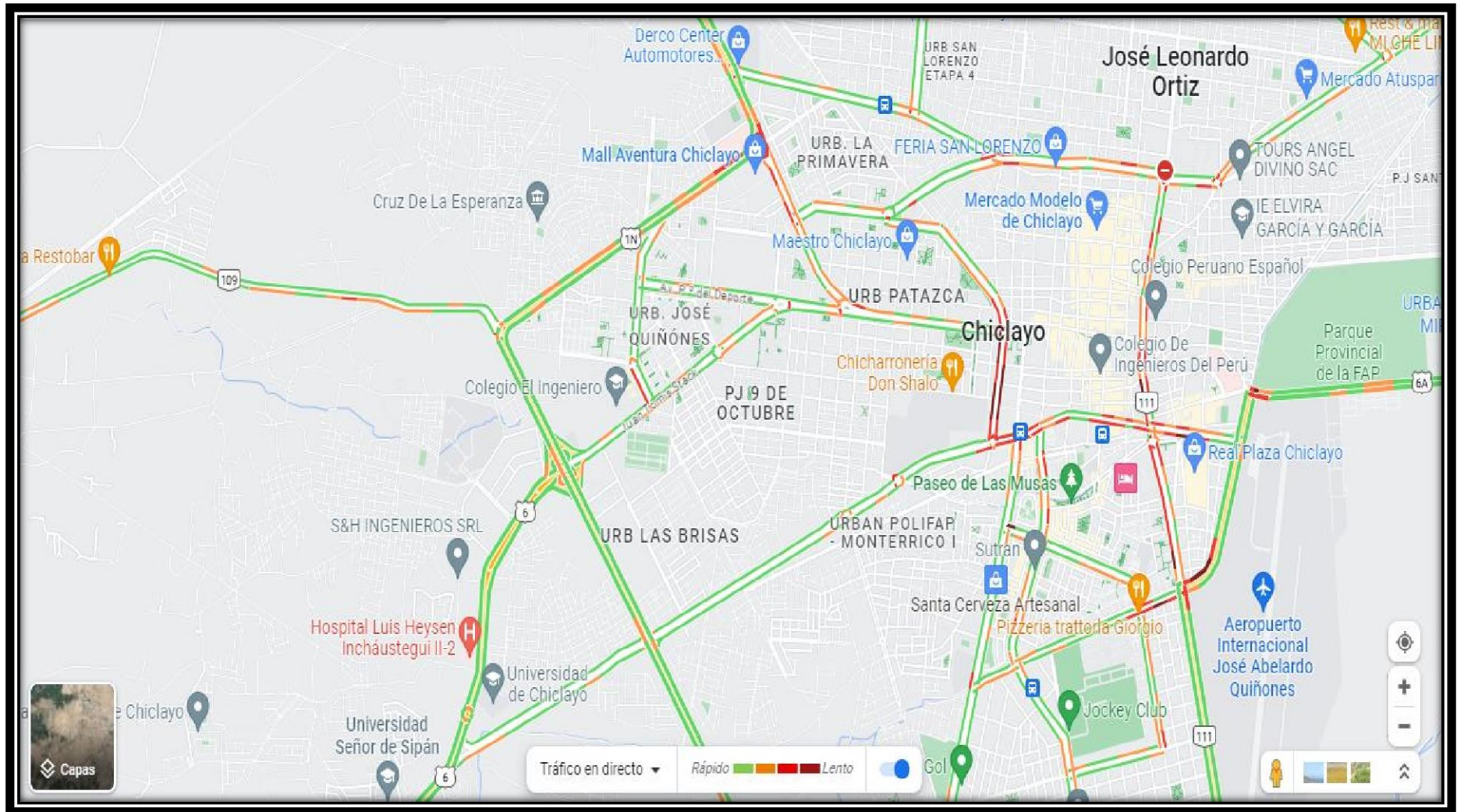


❖ Planificación del Terminal Terrestre y de los paraderos urbanos autorizados.





- ❖ Evaluación del tráfico vehicular en las principales avenidas del área de influencia del proyecto.



- ❖ Características técnicas de la flota vehicular considerada para el proyecto.



	<b>CARACTERISTICAS TÉCNICAS DEL VEHICULO</b>
<b>MARCA</b>	BYO
<b>MODELO</b>	ELÉCTRICO
<b>TIPO</b>	BUS TIPO II
<b>POTENCIA DE MOTOR</b>	12.2 HP/t
<b>TRASMISIÓN</b>	Automática o Mecánica
<b>AUTONOMIA</b>	200 Km - Mínimo
<b>CAPACIDAD</b>	27-40 Pasajeros
<b>LONGITUD</b>	12.50 metros
<b>ANCHO</b>	2.60 metros
<b>ALTURA</b>	3.60 metros
<b>ADICIONALES</b>	El bus contara con sistemas de bioseguridad, A/C, conectividad, sensores de temperatura, , cámaras de video vigilancia, rampas, elevadores para sillas de ruedas, rack de bicicletas etc.



## ANEXO N° 9: Galería Fotográfica.

- ❖ Entrega del documento de solicitud de información a la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la MPCH.



- ❖ Ingreso de Documento de solicitud de Autorización para realizar Investigación, en mesa de partes de la MPCH.



**ANEXO N° 10: Resultado de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.**

**❖ NIVELES DE CONFIABILIDAD VARIABLE 1:**

**Resumen de procesamiento de datos**

		N	%
Casos	Válido	41	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	41	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	15

**❖ NIVELES DE CONFIABILIDAD VARIABLE 2:**

**Resumen de procesamiento de datos**

		N	%
Casos	Válido	41	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	41	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	15



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILCHEZ GUIVAR DE ROJAS LEYLA IVON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Sistema Integrado de Transporte Público para mejorar la calidad del servicio, en una provincia de la Región Lambayeque", cuyo autor es DAVILA OBLITAS JULIO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 26 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILCHEZ GUIVAR DE ROJAS LEYLA IVON <b>DNI:</b> 45051606 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1081-7922	Firmado electrónicamente por: LDERO20 el 27-07- 2023 18:40:42

Código documento Trilce: TRI - 0622087