



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Análisis del proceso de fiscalización en la gerencia regional de
transportes, Cusco, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Aguirre Guzman, Yorman Emilio (orcid.org/0000-0001-6440-5259)

ASESORES:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

Dra. Olivo Valenzuela, Silvia Rosario (orcid.org/0000-0002-6008-6892)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente trabajo dedicado principalmente a Dios, por ser inspirador y darnos fuerzas para continuar en este proceso de obtener un reto más en la vida.

A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que ha sido un orgullo y privilegio de ser su hijo.

A mis hermanos (as), Tíos (as) por estar siempre presentes, acompañándome por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y la escuela de postgrado por la organización del programa de Maestría en gestión Pública.

A los directores y docentes de la Universidad Cesar Vallejo, a mis docentes por sus consejos y apoyo incondicional en el proceso de la investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	7
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Categorías, Sub categorías y matriz de categorización	20
3.3. Escenario de estudio	21
3.4. Participantes	21
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.6. Procedimiento	22
3.7 Rigor Científico	23
3.8. Método de análisis de información	23
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis cualitativo de la subcategoría fiscalización Regular de transporte de personas	23
Figura 2. Análisis cualitativo de la subcategoría fiscalización de Mercancías	26
Figura 3. Análisis cualitativo de la subcategoría informalidad del transporte De personas y mercancías	28
Figura 4. Análisis cualitativo de la categoría servicio al ciudadano	30
Figura 5. Análisis cualitativo de la categoría del proceso de fiscalización	31

Resumen

El trabajo de investigación titulado: “Análisis del proceso de fiscalización en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022, tuvo como propósito analizar la relevancia del proceso de fiscalización en la gerencia regional de dicha región en el año vigente. El análisis también consideró la fiscalización regular de transporte de personas, la fiscalización de mercancías y la informalidad en el transporte de ambas condiciones.

La metodología se basa en un enfoque cualitativo, con un diseño analítico, estudios de caso fenomenológico. El escenario de estudio fue la sede de la Gerencia Regional de Transportes Cusco y se utilizó como instrumento, evaluado por expertos, una guía de entrevista realizada a colaboradores del gobierno regional en mención, relacionados al sector y /o a la gerencia regional de transporte cusco. Los resultados del análisis establecieron que el proceso de fiscalización se direcciona en la comprobación efectiva de las acciones planeadas por una entidad pública o privada entorno al control seguro y supervisión de las mismas, demostrándose que en la Región Cusco existen deficiencias en la fiscalización de transporte de personas, mercancías y el control de la informalidad del transporte público, por inadecuadas políticas públicas, falta de canales de comunicación, irregularidad administrativas y otros factores determinantes que ponen en riesgo la salud, integridad y un buen servicio al ciudadano (categoría emergente).

Palabras clave: Proceso de fiscalización, fiscalización regular de transporte de personas, fiscalización de mercancías, informalidad del transporte público.

Abstract

The research work entitled: "Analysis of the audit process in the regional transport management, Cusco, 2022, had the purpose of analyzing the relevance of the audit process in the regional management of said region in the current year. The analysis also considered the regular inspection of the transport of people, the inspection of merchandise and the informality in the transport of both conditions.

The methodology is based on a qualitative approach, with an analytical design, phenomenological case studies. The study scenario was the headquarters of the Direction Regional Government of Cusco and an interview guide was used as an instrument, evaluated by experts, carried out with collaborators of the management regional government in question, related to the sector and / or transport management. The results of the analysis established that the control process is directed at the effective verification of the actions planned by a public or private entity around the safe control and supervision of the same, demonstrating that in the Cusco Region there are deficiencies in the control of transportation of people, goods and the control of the informality of public transport, due to inadequate public policies, lack of communication channels, administrative irregularities and other determining factors that put health, integrity and good service to the citizen at risk (emerging category).

Keywords: Inspection process, regular inspection of people transport, inspection of merchandise, informality of public transport.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática del transporte público se ha acrecentado en los últimos años debido a múltiples factores que van desde el aumento desmedido del parque automotor, la presencia de la informalidad vehicular que incluye mototaxis y autos particulares que ha ocasionado el aumento de la congestión de automóviles en horas punta y en varios momentos del día, así mismo la indiferente fiscalización por parte de inspectores y responsables del desplazamiento del transporte por las vías públicas han generado problemáticas viales que se vuelven intermitentes con los días ante la indiferencia de las autoridades por llevar a cabo el control respectivo (Istvan & Istvan, 2022; Lannario & Monti, 2021; Watson et al. 2020).

En ese sentido, según Schell et al. (2020) las municipales, ayuntamientos de las principales ciudades del continente cuentan con áreas predispuestas a abordar la problemática del transporte, su correcta fiscalización en concordancia con las normativas legales vigentes y en respeto con los derechos del peatón en su desplazamiento por los espacios públicos. Sin embargo, el proceso de fiscalización implica supervisión y control efectivo que en numerosas ocasiones no se evidencia generando dificultades y congestión en las pistas que afecta a choferes y personas (Chiavenato, 2019; Bevilacqua & Neira, 2020).

La fiscalización del transporte público se enfoca en el desplazamiento de personas y mercancías dentro del territorio o región. Algunos países como el caso costarricense que poseen una amplia red vial y ferroviaria son asumidas estas funciones por la presidencia municipal quien mediante el área de apoyo ciudadano se encarga de la regulación del tráfico interno como en las grandes autopistas, registrándose incidencias menores de congestión en los barrios capitalinos (Ministerio de Obras Públicas y Transporte de Costa Rica, 2020). Sin lugar a duda, en el caso argentino, la regulación gubernamental recae en la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) quien ha dispuesto planteamientos entorno a la priorización del bienestar ciudadano y en concordancia con el ámbito ferroviario consolidar propuestas de mejora para luchar contra la informalidad y el caos vehicular en la capital federal y en las ciudades del interior (Kohon, 2019; Bertranou & Serafinoff, 2019).

A nivel nacional, uno de los factores que afectan el proceso de fiscalización del transporte es la informalidad vehicular aunado con la corrupción de funcionarios municipales han devenido en una situación caótica durante las horas punta y en algunos tramos del día. Tanto el Ministerio de Transporte y Comunicaciones como la Autoridad de Transporte Urbano constituyen los responsables de delinear las políticas viales, estos deben contar con el apoyo de las Municipalidades y los Gobiernos Regionales, lo que se direcciona en un reto institucional cohesionar funciones en la lucha contra la informalidad en los taxis colectivos, mototaxis, buses interurbanos e incluso las motocicletas, para lograr una fiscalización pertinente y sin visos de corrupción (Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías-SUTRAN, 2020; Poole, 2018).

En el caso de la Región Cusco, el congestionamiento vehicular es regular, pero no por ello es mínimo, las principales avenidas cercanas al centro como la Av. el Sol y Av. La Cultura muestra alto índice de tráfico vehicular en horas punta, aunado con la presencia de autobuses que se estacionan cerca de los hoteles de extranjeros hace que la problemática del transporte se acreciente. Según Luna (2022) y Philco (2022) las autoridades de la Región Cusco en concordancia con los responsables del área institucional de fiscalización afrontan dicha situación y se encuentran dispuestos a lograr la disminución de la problemática mediante un plan efectivo de fiscalización que involucre la mejora de la situación vehicular en la ciudad del Cusco.

Luego de haber identificado la problemática existente es relevante formular la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relevancia del proceso de fiscalización en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022?, De la misma manera se expresan los problemas específicos: ¿Cuál es la situación de la Fiscalización regular de transporte de personas en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022?, ¿Cuál es la situación de la Fiscalización de mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022? Y ¿Cuál es la situación de la Informalidad del transporte de personas y mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022? Se pretende con la investigación una contribución académica al realizar un análisis exhaustivo de la problemática identificada predispuesto a generar un estudio adaptado a la

realidad cusqueña que sirva de referente a posteriores investigaciones relacionada con las categorías y subcategorías.

La presente investigación se justifica de forma teórica, porque permitirá ahondar aspectos conceptuales entorno a teóricos de la fiscalización institucional, para poder realizar la sistematización y análisis informativo característico para que los funcionarios responsables tengan una visión precisa de la problemática entorno a la supervisión y seguimiento del sector transporte en la Región Cusco. En cuanto a la justificación práctica, este estudio podrá identificar los diversos factores de fiscalización y control que se evidencian en la realidad contextual mencionada y explicar de forma específica las relaciones entre inspectores municipales, el transporte público, las normativas legales vigentes, burocracia institucional, actos de corrupción para poder elaborar argumentaciones concluyentes para explicar la problemática y tener un mayor conocimiento para disponer de alternativas viables de solución al caos vehicular en la Región Cusco. Del mismo modo, se justifica de forma metodológica, puesto que el instrumento de recojo de información adaptado a la realidad de estudio servirá de referencia para posteriores investigaciones sobre la categoría que se pretende investigar.

El objetivo principal del estudio fue analizar la relevancia del proceso de fiscalización en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022. Asimismo, los objetivos específicos considerados en este estudio son: Analizar la situación de la Fiscalización regular de transporte de personas en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022, analizar la situación de la Fiscalización de mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022 y analizar la situación de la Informalidad del transporte de personas y mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El primer estudio en el ámbito nacional corresponde al efectuado por Escalante (2022), quien lo direccionó la temática de fiscalización hacia la dimensión de calidad, teniendo como propósito fundamental analizar la regulación, fiscalización y su influencia en la calidad del servicio de transporte en la Región Cusco. Se tuvo una metodología descriptiva no experimental y se punto con la participación de funcionarios del área de fiscalización entorno al transporte en la Región Cusco. Los resultados mostraron que la acción de fiscalización del transporte mejora en la calidad del servicio dado. Se concluyó en la relevancia de las revisiones de vehículos en un lapso de tiempo menor para que se puedan identificar falencias y puedan ser subsanadas por las autoridades.

Por otro lado, es importante considerar la propuesta de investigación de Malca (2022) quien aborda la calidad y supervisión vehicular en la localidad de Lambayeque. El objetivo principal del estudio consiste en determinar la incidencia entre fiscalización y calidad del servicio en materia de transporte de taxis en una municipalidad de la localidad mencionada. De esta manera, se tuvo una metodología básica transversal y se pudo contar con la participación de 100 inspectores municipales a quienes se le pudo encuesta sin ningún inconveniente. Los hallazgos mostraron que alrededor del 70% de encuestados manifestaron eficiencia en la fiscalización. Es por ello que se concluyó en la imperiosa necesidad de implementar y capacitar a los inspectores para que puedan continuar su labor de forma óptima.

En cuanto a la investigación realizada por Gamboa et al. (2022) en la Región Lima, se dispuso en el diseño de una propuesta de mejora en cuanto al control y supervisión del transporte por parte del organismo regulador como la Sutran. El propósito del estudio ha sido la implementación de un plan efectivo o sistema inteligente en cuanto al transporte para combatir la informalidad y priorizar estrategias de detección de infracciones viales. Se tuvo una metodología cualitativa de tipo aplicada en la que se contó con la participación de funcionarios que fueron entrevistados, así como la elaboración de un modelo para la mejora del transporte público. Los resultados evidenciaron que la propuesta presenta relevancia y viabilidad de acción. Se

concluyó en la disposición de promover la formulación de otras propuestas afines que ayuden a la mejora del transporte público.

El estudio de Cieza (2022) efectuado en un distrito este de Lima Metropolitana estuvo enfocado entorno a la supervisión vehicular del transporte durante el año 2021. En ese sentido, el objetivo de la investigación fue determinar la incidencia existente entre la fiscalización y el servicio transporte menor que se realiza en el distrito. Se tuvo una metodología básica correlacional y se pudo contar con la participación de 384 vecinos del distrito a quienes se les pudo encuestar para recabar la información valedera. Los hallazgos evidenciaron significancia entre las variables de estudio. Es por ello que se concluyó que la implementación en materia de fiscalización es indispensable para el manejo efectivo y calidad del servicio de transporte público en el distrito de Lima Metropolitana escenario de estudio.

Es interesante conocer la investigación efectuada por Rubio (2022) en la Región Piura y la relevancia entorno a la problemática vehicular en horas punta y la disposición de una adecuada fiscalización regional. De esta manera, el propósito del estudio fue determinar los factores que han generado congestión y caos vehicular en las avenidas principales de la capital regional mencionada. Se tuvo una metodología aplicada descriptiva y aplicada, se pudo contar con la participación de choferes de diferentes rubros como moto taxis, buses interurbanos, autos, camionetas a quienes se le pudo encuestar y observar de forma detallada. Los resultados mostraron que la alta tasa de tráfico vehicular tiende a ser parte de la informalidad y a una fiscalización moderada lo que implicaría cambios sustantivos. Se concluyó en la imperiosa necesidad de implementar al personal de fiscalización para que se pueda cumplir con las funciones de control y supervisión de forma conveniente.

El primer antecedente externo corresponde al realizado por Bertranou (2022) en el ámbito argentino y de forma puntual en el transporte ferroviario en concordancia con el vial, puesto que se relacionan. El propósito de la investigación fue identificar los principales alcances entorno a la normativa federal de transporte y su incidencia en la entidad reguladora. Se tuvo una metodología documental en la que se pudo analizar decretos, normativas legales y revisiones técnicas de los medios de transporte. Se pudo identificar

en los hallazgos que la seguridad y la organización se encuentran en continua evaluación para poder desarrollar los estándares aceptables. Se concluyó en la propuesta de limitar el desplazamiento ferroviario en horas punta dentro de las grandes urbes para evitar el congestionamiento vehicular como resultado del paso del ferrocarril local.

Del mismo modo, el estudio de Goldbach et al. (2022) desarrollado en el ámbito de transporte de Alemania abordó la problemática vehicular, el tráfico y los retos de mejor ambiental, el objetivo principal de la investigación fue determinar los factores influyentes entorno a los vehículos autónomos públicos y su incidencia con las acciones de fiscalización local. Se tuvo una metodología básica descriptiva y se contó con la participación de choferes de vehículos a quienes se le pudo observar de forma presencial y encuestar en línea. Los hallazgos se disponen en prestar suficiente atención a los factores psicológicos y los atributos instrumentales clásicos entorno al tiempo de viaje y los costos, de implementación de los vehículos públicos. De esta manera, se concluyó, en la relevancia de la reducción de agentes contaminantes y del caos vehicular con la inserción de nuevas tecnologías en la conducción del tránsito, así como la supervisión del desplazamiento de los automóviles privado y transporte público para la mejora del servicio respectivo.

Por otro lado, la propuesta de investigación ejecutada por Tirachini et al. (2022) se predispuso en la mejora del servicio de transporte urbano capitalino. De esta manera el propósito principal del estudio fue determinar la variabilidad entorno con la planeación, ejecución y calidad del servicio de una región municipal. Se tuvo una metodología de revisión documental basado en la observación de las funciones de inspección y el desplazamiento de los vehículos en las vías públicas. Los hallazgos del trabajo mostraron que la irregularidad de viaje de los vehículos constituye la mayor problemática. Por ello, se concluyó que se debe disminuir la brecha existente en cuanto a la variabilidad para poder tener un control efectivo de los intervalos en los servicios de transporte público en las grandes ciudades.

En cuanto al estudio de Ofe & Sandberg (2022) desarrollado en el ámbito vial sueco se enfocó en la importancia de la gestión de la dinámica fiscalizadora de una entidad gubernamental. El propósito principal de la

investigación consistió en identificar los factores que favorecen la gobernanza entorno al manejo vehicular. Se tuvo una metodología cualitativa y se predispuso a un estudio de casos en la que se abordó la problemática vehicular identificada. Los resultados evidenciaron que el planteamiento de una propuesta que impulse la negociación colaborativa favorece la gestión supervisora. Se concluyó, en la relevancia de fomentar refuerzos pertinentes de gestión que puedan complementar medidas adecuadas para aumentar la aceptación de las reglas de diseño.

Es relevante considerar la investigación de Omonov & Sotvoldiyev (2022) que se enfocó en el estudio del desenvolvimiento laboral de los colaboradores del sistema nacional de control de transporte de Uzbekistán. En ese sentido, el objetivo principal consistió en proponer un plan de acción que mejore el control, gestión entorno al tráfico de transporte urbano del país mencionado y el impacto en la ciudadanía. Se tuvo una metodología cuasi experimental con dos grupos de tanto de control como experimentación que estuvo conformado por los trabajadores de la entidad gubernamental. Los resultados mostraron que se puede distinguir las actividades de supervisión de inspectoría en cuanto a la regulación del caos vehicular y efectuar implementaciones. Se concluyó, que los factores de tiempo de espera, circulación adecuada y seguridad vial se complementan de forma puntual en la mejora respectiva del tráfico y la regulación de las acciones de supervisión gubernamental del país mencionado.

El compromiso laboral, desde la perspectiva de investigadores como Meyer y Allen (1991) constituye una fortaleza mental que tiende a relacionar a una persona con un propósito de acción que conlleve al cumplimiento efectivo del mismo, esta fortaleza o fuerza es percibida como una forma de pensamiento que incluye normatividad, emocionalidad y continuidad en el compromiso ejercido. Para Jakobsson (2018) quien lo direcciona como un enfoque organizacional se encuentra enmarcado en la dedicación por ejecutar una actividad de trabajo, la intencionalidad de acción y responsabilidad evidencia la presencia de innovación continua, eficiencia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Sin lugar a duda, el compromiso organizacional se encuentra manifestado en el grado evidente que un colaborador tiende a identificarse con la entidad y pueda desempeñarse de forma óptima en sus funciones, porque comparte ideario, visión, misión, metas, valores de acuerdo a la institucionalidad donde se desenvuelve y muestra afinidad para ejercer su labor respectiva (Robbins & Coulter, 2018). Según McKeever (2018) este vínculo socio emocional laboral se consolida con las medidas efectivas de los directivos y las condiciones de trabajo, siendo el plano afectivo, la permanencia y el aspecto normativo los elementos indispensables para que el compromiso de un funcionario se mantenga por un buen tiempo.

En cuanto al enfoque de la fiscalización que engloba los procesos de gestión y derecho administrativo. En ese sentido, guarda estrecha relación con las estructuras gubernamentales que direccionan sus procedimientos al cumplimiento efectivo de las normativas estipuladas, una subordinación que evidencia entendimiento de acción, aunque en la práctica se muestra que las funciones organizacionales tienen notoria influencia en el aspecto administrativo cuando no se encuentra delimitado ni es utilizado de forma efectiva por los funcionarios (Güechá & Güechá. 2021). Al referirse con fiscalización en el sector estatal, estos se encuentran encuadrados de acuerdo a las leyes vigentes, nadie puede alterarlo ni hacer caso omiso o recibirá sanciones que incluyen la pena privativa de la libertad. Así, este proceso de supervisión es una herramienta utilizada para evidenciar el cumplimiento normativo y funcional de las actividades públicas, así como de las obligaciones en general de índole administrativo (Sánchez, 2020). Para Llorca (2021) toda forma de fiscalización es normativa y constituye una responsabilidad funcional hacia la entidad, situación que muestra que el trabajador no abandonaría el trabajo y cumpliría su labor organizacional, las reglas, controles, regulaciones de forma efectiva.

La propuesta teórica de la evitación de la amenaza que lo plantea Fuller (1986) se enfoca en el riesgo como indicador clave de distinciones compensatorias, así como sanciones por la conducta ejercida. Esta situación se relaciona con el ámbito laboral como punto clave de la evitación de estímulos que puedan percibirse como amenazas. En ese sentido, es

Fundamental la disposición de opciones, circunstancias de acción y el comportamiento de los colaboradores frente a una amenaza contextual de alto riesgo que implica respuesta antelatorias de forma efectiva. De esta manera, lo anticipado es más pertinente que los circunstanciales para evitar una situación arriesgada que implique incidentes lamentables. Es por ello que la supervisión cobra importancia para poder sancionar alguna falta durante el proceso de fiscalización del transporte. También, se tiende a fortalecer previamente las acciones a realizar a nivel de funciones fiscalizadoras para la mejora de la capacidad de respuesta y evitar situaciones ambiguas.

La fiscalización como acción de un acto administrativo corresponde según Ismael & Duleba (2021) a los procedimientos propios del control y en gran medida de supervisión en cuanto al cumplimiento de las normativas establecidas por la autoridad competente enmarcado en el respeto del bien común y del bienestar general, así como la prevención de riesgos cotidianos.

De igual modo, para Morón (2019) la fiscalización es la potestad administrativa con arraigo de poder normativo sancionador amparado en normativas legales para realizar su accionar de supervisión en el sector público, cuenta con puntos limitantes para no sobrepasar el ejercicio de sus funciones de control. Su propósito es la verificación del cumplimiento efectivo de las prohibiciones y regulaciones respectivas. La fiscalización es propia del ámbito organizacional en cuanto a la supervisión efectiva entorno a seguridad, condiciones adecuadas, restricciones y otras afines al rubro que desarrolla (Balasubramanian & Kumar Sivasankaran, 2019).

Para la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (2022), la acción de fiscalizar consiste en monitorear el acatamiento de las leyes vigentes en relación con el transporte urbano, apuntando a las infracciones, faltas, incumplimientos de los choferes para poder formular estrategias correctivas o disponer de acciones sancionatorias.

El proceso de fiscalización para Rivera (2022) se direcciona en la comprobación efectiva de las acciones planeadas por una entidad pública o privada entorno al control seguro y supervisión de las mismas. En cuanto al transporte urbano se caracteriza en disponer del sentido preventivo de los

Accidentes de tránsito y la disminución del congestionamiento de autobuses en las grandes vías. La fiscalización como acto administrativo tiende a evidenciar un control intensivo cuando su accionar significa contundencia entorno al establecimiento del orden vehicular mediante operativos continuos y sanciones pecuniarias a los conductores para que puedan sensibilizarse y tomar conciencia que manejar un vehículo y no cumplir los reglamentos es sinónimo de delito. En cuanto a la fiscalización como control extensivo, hace referencia a lo masivo y raudo de acción en un radio ampliado para proceder con el control exhaustivo debido a las incidencias viales acontecidas, es decir, las medidas correctivas en aquellos puntos referenciales donde no se cumplen las normativas de transporte.

La fiscalización de transporte público cobra relevancia según Imamovich et al. (2021) cuando aborda el control efectivo de las acciones de índole vial, cultura preventiva, operativos, sanciones, seguridad de cumplimiento e imparcialidad evidenciable para que la ciudadanía otorgue confianza de los actos administrativos de las instituciones responsables del orden vehicular. De esta manera, la fiscalización desempeña una labor imprescindible al realizar el seguimiento adecuado de las actividades viales por parte de los conductores y se puedan evitar situaciones de riesgo en las vías públicas.

Al abordar la *Fiscalización del transporte de personas*, esta se direcciona en la Ley 27181-1999, y sus modificaciones posteriores, se enmarcan en el control puntual del desplazamiento de ciudadanos en autobuses, carros de servicio público que poseen una hoja de itinerario de recorrido en horas y puntos de arribo y partida para que los pasajeros puedan subir a los vehículos en lugares autorizados como paraderos por parte de las autoridades competentes.

La entidad competente es el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en concordancia con la Autoridad de transporte urbano para Lima y Callao, quienes de acuerdo a su organigrama institucional disponen de un área o gerencia de fiscalización efectiva que aborda la señalización y las condiciones de orden, mantención de las vías públicas. Del mismo modo, la evaluación de las incidencias de accidentes para fórmulas medidas correctivas en concordancia con los límites de desplazamiento vehicular mediante un control

Tecnológico. Es menester considerar que la fiscalización para Yap et al. (2020) no solo considera las sanciones sino otros aspectos como la visualización del entorno vial y la problemática sonora. Sin lugar a duda la fiscalización del transporte de personas es prioridad, puesto que su indiferencia acarrearía caos y accidentes de tránsito continuos. Es por ello que las medidas que formulen favorecerán la cultura preventiva vial, la disminución de los incidentes de tránsito en las calles, así como la lucha frontal contra la informalidad vehicular.

En cuanto a los *operativos inopinados*, esta medida es propia de sus funciones y se amparan de acuerdo a las normativas vigentes. En ese sentido, muchos de los operativos son sorpresivos para los ciudadanos, pero planificados por las autoridades e inspectores y se suele contar con el apoyo de la Policía Nacional, sin embargo, a medida que las capitales de regiones comienzan a crecer de forma urbanística, el parque automotor se incrementa y por ende los accidentes de tránsito, así como el congestionamiento de transporte público y privado en las denominadas horas punta que imposibilita el desplazamiento de las personas. De esta manera, los operativos en las vías públicas cobran notoria importancia cuando la informalidad se apodera de sectores y paraderos para imponerse de forma ilegal. Asimismo, estas acciones de supervisión sirven para identificar el correcto orden de manejo o la responsabilidad de poseer la licencia de conducir por parte del conductor. Estos operativos son fundamentales para acrecentar la fiscalización del transporte en los lugares estratégicos de las grandes ciudades (Wang & Sun, 2020).

Sin lugar a duda, *las actas impuestas*, para Bermúdez (2019) consideradas como las sanciones como resultado de las papeletas obtenidas por una falta administrativa comprobada por los inspectores e insertas de acuerdo a ley. Las infracciones son registradas en un sistema informático en el que se informan del accionar acontecido y la conducta contraproducente que implicaría una consecuencia y es por ello que se sanciona. Las actas impuestas deberán formalizarse y tener rango coactivo, de lo contrario los infractores seguirán al volante y la problemática vehicular continuara y evidenciara una magra fiscalización.

La fiscalización del transporte de mercancías, implica no solo el desplazamiento de bienes a lo largo de una región, país, sino aquellas actividades que ameritan la supervisión de lo que se traslada en los diferentes medios vehiculares y evitar que aquellos productos ilícitos o dañinos para la salud pública puedan movilizarse a libre albedrío (Chavarro & García, 2013). En ese sentido, la función fiscalizadora guarda relación con la calidad del servicio de traslado de las mercancías, aunado con el costo e inversión respectiva. De esta manera, la fiscalización aborda el desarrollo óptimo de desplazar hacia diferentes lugares y zonas bienes producidos, consumo alimenticio, así como la vinculación con el transporte de carga pesada o mediana que posee una gestión logística de colocación de los productos en el tiempo adecuado y en el destino conveniente. El traslado suele ser agotador por las mercancías de alto valor que se trasladan en grandes camiones y el proceso de supervisión aborda la prevención del cuidado de mercancías para que pueda evidenciarse un trabajo organizado por parte de los proveedores. El transporte de diferentes bienes obliga a contar con recursos y equipos para facilitar el traslado y protección de las mercaderías, la integridad del medio de transporte y el mismo conductor (Ishaq & Cats, 2020).

Los *requisitos para ser operador formal de mercancías*, amerita en primer término garantizar la cadena de suministro en un área territorial, precaución y seguridad en los lugares limítrofes y de difícil acceso, lucha frontal contra la ilegalidad e informalidad mediante el reforzamiento de medidas pertinentes en el aspecto logístico ante las amenazas, actos de corrupción e inseguridad característica. El operador formal es el responsable que interviene en el desplazamiento de las mercancías de acuerdo a lo dispuesto por la autoridad competente y al cumplimiento de ciertos criterios establecidos por el país de origen. Los requisitos más generalizados se predisponen en los siguientes ejes indispensables que van desde el conveniente cumplimiento de las normativas sin antecedentes negativos, la puesta en funcionamiento de un sistema de gestión en cuanto a los registros y se faciliten los controles necesarios. El respaldo financiero y la garantía comercial para que la seguridad de lo que se está trasladando llegue a su destino sin ningún inconveniente (Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú, 2022).

En cuanto a los *requisitos para tarjeta de mercancías*, la autoridad competente lo otorga a nivel nacional. Así, mediante la solicitud respectiva se anexa documentación personal como número de partida de inscripción registral del transportista solicitante y el RUC respectivo. También es imperativo tener la tarjeta de propiedad vehicular con el SOAT actualizado o de lo contrario realizarlo, Asimismo, la certificación de inspección técnica y el pago respectivo de acuerdo a las tasas establecidas. Para las personas que desean trasladar mercancías es importante contar con esta habilitación de lo contrario estaría contraviniendo la ley y sería punible de una sanción administrativa e incluso penal (Cabrera, 2014).

Los requisitos para formalidad e informalidad del transportista, ha constituido la mayor problemática vial en la que se ha avanzado poco debido a las inadecuadas políticas públicas por parte de las autoridades para enfrentar la informalidad, lo que ha resultado que se apodere del escenario de transporte vehicular y sea complicado cualquier medida correctiva lo que ha llevado que este sector sea menos productivo y competitivo. Para Trigoso (2019) alrededor del 89% de organizaciones dedicadas al transporte operan en la informalidad ocasionando un retroceso al ordenamiento vial, puesto que la falta de seguridad y el nulo control de los viajes y desplazamientos de las personas se evidencia a diario, aunado con el deficiente servicio que no concuerdan con el precio que otorgan. La informalidad del transporte motiva que la formalidad desaparezca y el caos vial se incremente de forma alarmante, debido que más fácil es ser informal que un formal debido a los trámites burocráticos que desaniman a los que pretenden alejarse de la ilegalidad (Gkiotsalitis & Van Berkum, 2020).

En relación con la *cantidad de actas impuestas*, como resultado de los operativos sorpresivos, tienden a justificarse debido a la poca predisposición a la ley y por el contrario el fomento de la informalidad en un nivel delictivo al atacar de forma violenta a los inspectores, toma de paraderos para continuar con sus actividades ilegales, resistencia a la autoridad y cobro irregular a los transportistas bajo la modalidad de coacción, primando en ese escenario la violencia para controlar ese territorio. Si bien, el apoyo de las autoridades policiales es significativas pero insuficientes debido a la carencia de parte de

Las autoridades gubernamentales, municipales, regionales y ejecutivas de un plan general de concertación que aborde la problemática del transporte urbano y que la informalidad sea reducida de acuerdo al orden establecido y a la normatividad vigente (Rivera, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se direcciona en un enfoque cualitativo. Para Carhuancho et al. (2019) fija su interés en los eventos y situaciones del contexto que han acontecido mediante la indagación de los mismos. El propósito es brindar explicaciones puntuales que evidencien coherencia en la resultante de la inferencia de las percepciones de los participantes, el juicio de valor respectivo, así como las ideas recogidas en el estudio.

La investigación es de tipo básica analítica, puesto que desde la perspectiva de Guevara et al. (2020) la indagación evaluativa de una situación tiende a generar un entendimiento integral. Así, la disponibilidad de las partes del todo son las bases de la realidad a estudiar.

En cuanto al diseño utilizado es fenomenológico, dicho diseño según para Fuster (2019) se pretende la descripción y el entendimiento de los fenómenos de forma individual y colectiva. Este diseño se encuentra basado en el análisis discursivo de las percepciones y la búsqueda de su significancia.

3.2. Categorías, Sub categorías y matriz de categorización

Análisis del proceso de fiscalización como categoría principal tiene por finalidad instar a los transportistas contribuyentes a cumplir con la formalidad correspondiente para prestar sus servicios ante en ciudadano.

Sub categorías:

Fiscalización regular de transporte de personas

Fiscalización regular de transporte de personas

Informalidad del transporte de personas y mercancías

3.3. Escenario de estudio

El escenario de investigación es percibido por Hernández et al. (2014) como el espacio propicio para la ejecución de un estudio científico, contando con insumos y requisitos fundamentales para disponer de recursos y acción de los participantes. Este estudio se predispondrá en el contexto de la Región Cusco y a ciudad capital. En relación con el lugar de la investigación, se ejecutó en la sede de la Gerencia Regional de Transporte Cusco.

3.4. Participantes

La unidad de análisis para está representada por Izcara (2014) de los diversos segmentos que muestran los contenidos de las percepciones individualizadas al sistematizarse por parte del investigador para la categorización respectiva, los puede relacionar y realizar las inferencias correspondientes.

Los entrevistados, son los participantes, sujetos de la investigación a quienes se le procederá a recoger información relevante y que forman parte como colaboradores del entorno laboral del Gobierno Regional de Cusco mediante su Gerencia Regional de Transportes Cusco, estos entrevistas están conformados por los responsables de llevar a cabo los operativos inopinados dentro y fuera de la región cusco como son los inspectores; de igual manera el sub gerente de la unidad funcional de fiscalización y personal administrativo, Todo esto perteneciente a la gerencia regional de transportes cusco.

A continuación, se detalla a los participantes del estudio:

Participantes	Profesión	Experiencia de labor
Gerente Regional de transportes.	Ingeniero	
Sub gerente de facilitación y calidad en Transportes y comunicaciones.	Abogado	
Jefe de la unidad de fiscalización	Abogado	
Asesor de la sub gerencia.	Abogado	

Asesor de la unidad de fiscalización.	Abogado	
Especialista administrativo.	Contador	
Secretaria de la unidad de fiscalización.	Administrador	
Inspector 1	Contador	
Inspector 2	Contador	
Inspector 3	Técnico	
Inspector 4	Técnico	
Inspector 5	técnico	
Inspector 6	técnico	
Notificador	técnico	

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Hernández y Mendoza (2018) la entrevista es aquella técnica que permite recoger información como resultado de la interacción mutua entre entrevistado con entrevistador. Es relevante la consideración del dialogo fluido como el punto referencial para recolectar las percepciones. En los estudios cualitativos, es indispensable disponer de un entorno predispuesto para realizar la entrevista en donde la confianza y la comodidad son prioridad para que la comunicación sea conveniente y sin presión alguna.

En cuanto a la guía de entrevista, para Abarca et al. (2013) es un instrumento que funciona en el proceso de recojo de información conformado por un listado de interrogantes en concordancia con las categorías y subcategorías de estudio con el propósito de llevar la entrevista de forma óptima.

3.6. Procedimiento

La investigación cualitativa empieza con la exhaustiva búsqueda de la información sobre el proceso de fiscalización del transporte público que ha de

Establecerse como la categoría principal. Asimismo, se conformarán las subcategorías tales como la fiscalización regular del transporte de personas, fiscalización de mercancías y la informalidad del transporte de personas y mercancías. Terminada la selección se priorizó la estructura del instrumento de recopilación de información como es la guía de entrevista que estará conformada por ítems concordantes con el marco conceptual de la categoría y subcategorías establecidas

Es importante considerar que el instrumento será evaluado por experticia para que evidencie criterios significativos para el recojo de datos informativos. Al realizarse la aplicación de la guía de entrevista con el diálogo recíproco se procederá a guardar en un archivo la entrevista que será en un entorno adecuado de acuerdo al tiempo destinado para tal fin. Cabe precisar que la acción de entrevistar a cada uno de los participantes se realizara de acuerdo a un cronograma sugerido por el investigador en concordancia dialogante con los participantes.

3.7 Rigor Científico

La aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Norena, Ana Lucia (20129). Este trabajo tiene como propósito realizar una reflexión acerca de cómo garantizar la calidad de un estudio cualitativo. Se acentúan como conceptos básicos los criterios de rigor y los aspectos éticos que necesitan ser considerados en el desarrollo de una investigación bajo este paradigma. A su vez, se describen la fiabilidad y la eficacia, y los respectivos criterios que permiten su confirmación. También, se detallan aquellos componentes éticos que requieren ser vigilados en el proceso de la investigación y que contribuyen a que exista un cuidado riguroso de la calidad y el rigor científico.

3.8. Método de análisis de información

El proceso de recolección de la información mediante la entrevista logró identificar las principales percepciones que servirán de insumo para la investigación cualitativa. Se contó con el apoyo fundamental del programa Atlas Ti 9, que permitió las triangulaciones categoriales y de las subcategorías respectivas en concordancia con las entrevistas realizadas y obtener los

Hallazgos del estudio que formaron parte del informe final. Cabe precisar la presencia de las categorías emergentes en el proceso de triangulación que servirá de soporte complementario al estudio. Las entrevistas se realizaron a las personas que trabajan en la Gerencia Regional de Transportes Cusco, se pudieron realizar sin ningún inconveniente en un momento determinado.

3.9. Aspectos éticos

El aspecto ético del estudio tiene como objetivo la relevancia del proceso de fiscalización del transporte público. De esta manera, se requerirá una búsqueda precisada de referencias bibliográficas actualizadas en el último lustro tanto en idioma castellano como en otros idiomas que al consultarse se respetará la autoría durante el parafraseo respectivo en línea directa con el citado APA en la séptima versión. Toda información a recoger como parte de las respuestas se tendrá el carácter confidencial y se respetará el anonimato de los participantes. Asimismo, se mantendrá el profundo análisis de las percepciones trianguladas para poder arribar a conclusiones valederas que sirvan a la solución de la problemática identificada. Es importante acotar que la información del presente estudio será confiable puesto que no evidenciará manipulación de datos ni alteración informativo porque será procesado por el Software de autenticidad como Turnitin. También, es preciso acotar que se respetara el proceso de trámites y permisos a la Gerencia Regional de Transportes Cusco para poder aplicar las entrevistas a los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Procedimientos de recolección de datos

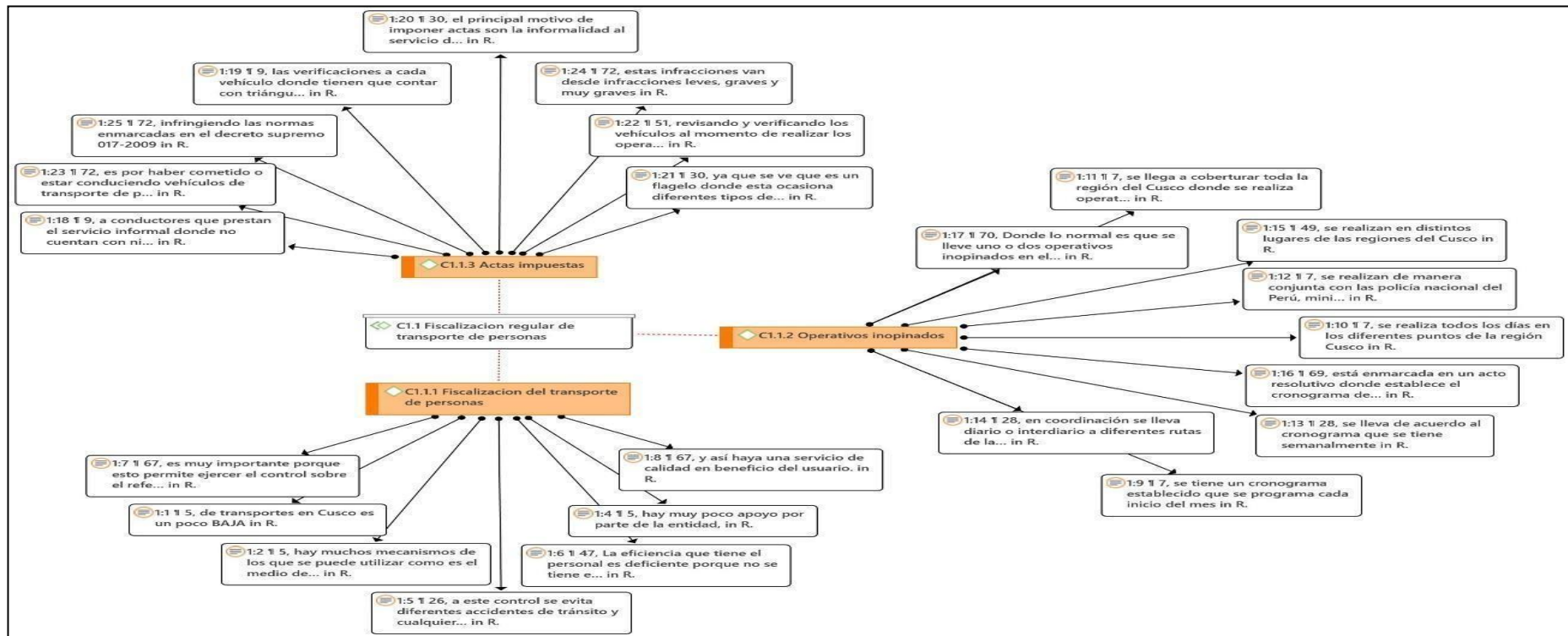
Después de elaborar el instrumento cualitativo, se evaluaron los mismos por juicio de expertos para aplicarlos en la en la gerencia regional de transportes de la Región Cusco, los instrumentos fueron aplicados al personal involucrado en la institución. Posteriormente se interpreta y analiza los resultados con el Software Atlas ti 9.

Interpretación y análisis de la información

Resultados de las entrevistas

Figura 1.

Análisis cualitativo de la subcategoría fiscalización regular de transporte de personas



El análisis de la subcategoría fiscalización regular de transporte de personas, está sostenido en tres indicadores, el primer indicador es, fiscalización del transporte de personas, el segundo indicador operativo inopinado y como tercer indicador actas impuestas. En el primer indicador, los entrevistados mencionaron que el nivel de eficiencia en la fiscalización de transporte de personas es bajo, existen muchos mecanismos tecnológicos que utilizan otras entidades como la SUTRAN, esos mismos mecanismos pueden ser utilizados para la fiscalización de transporte de personas en el Cusco, pero la gerencia regional de transporte del Cusco no les brinda soporte y las herramientas suficientes para que los fiscalizadores realicen sus funciones con eficiencia. La fiscalización regular del transporte busca siempre mejorar, pero la entidad le brinda muy poco apoyo. A través de la fiscalización se evitan diferentes accidentes de tránsito en las carreteras del Cusco. Con respecto a la eficiencia de la fiscalización un estudio realizado por Malca (2022), en la localidad de Lambayeque concluyó que es necesario implementar y capacitar a los inspectores para que puedan realizar sus labores de forma óptima.

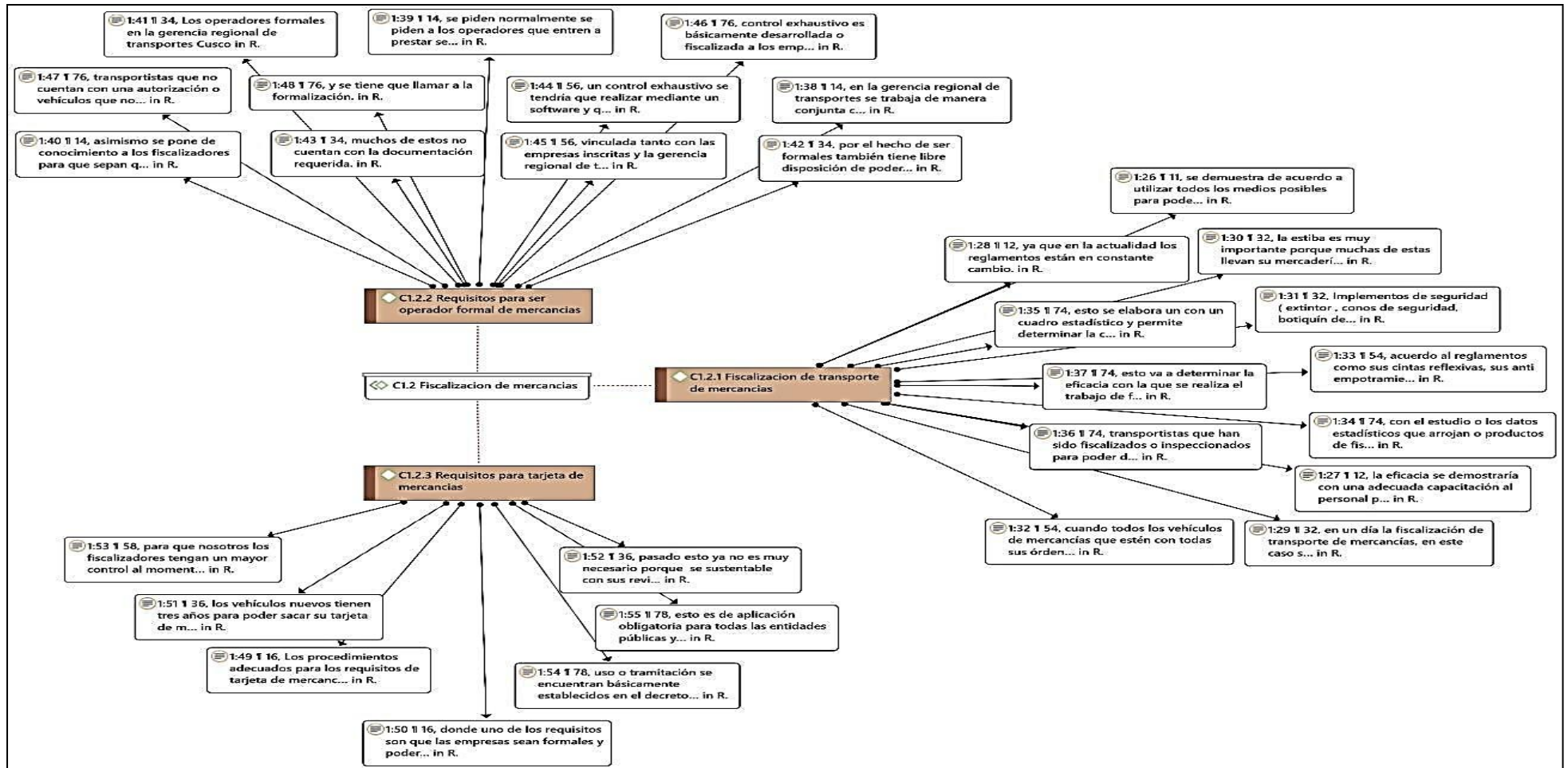
El segundo indicador operativos inopinados, se les consultó a los entrevistados la frecuencia con que se llevaba a cabo y cómo se realizaban en la gerencia regional de Transporte del Cusco, mencionaron que los operativos inopinados están establecidos en un cronograma que se planifica cada inicio de mes, en dicho cronograma se establece las fechas y lugares donde se debe realizar los operativos inopinados. Asimismo, los operativos se realizan de manera conjunta con la Sutran, el Ministerio Público y la Policía Nacional. Los operativos se realizan en todas las provincias del Cusco, cada día siempre hay un operativo planificado. Los operativos inopinados están enmarcados en un acto resolutivo donde se establece el cronograma para la fiscalización, normalmente los operativos se realizan de lunes a viernes en los diferentes distritos de la región Cusco.

Con respecto al tercer indicador, actas impuestas, se les consultó a los entrevistados con qué frecuencia y los motivos por los cuales se imponen las actas de control, los entrevistados mencionaron que la razón por la cual se les

Impone las actas de control es cuando los transportistas infringen las normas que están establecidas en el decreto supremo 017-2009, así mismo pueden existir infracciones de diferentes niveles entre leves, graves y muy graves. El motivo principal por el cual se impone un acta es cuando se infringen las reglas y eso también ayuda a enfrentar la informalidad del servicio de transporte. Cuando se realiza la verificación y se cuenta con autorización de formalidad, entonces también se verifica que los vehículos formales cuenten con triángulos de seguridad, botiquín, extintores, conos y los diferentes implementos de seguridad. Los inspectores luchan contra la informalidad, así también buscan que los vehículos cuenten con los implementos de seguridad, pero el principal motivo por el cual los fiscalizadores realizan sus funciones es la lucha contra la informalidad porque esto está relaciona a los múltiples accidentes que ocurren en la Región.

Figura 2.

Análisis cualitativo de la subcategoría fiscalización de mercancías.



La subcategoría gestión fiscalización de mercancías, está contenido por tres indicadores. El primer indicador es fiscalización de transporte de mercancías, el segundo indicador es requisitos para ser operador formal de mercancías y el tercer indicador requisitos para la tarjeta de mercancías. Con respecto al primer indicador se realizó la entrevista y el objetivo de la entrevista es demostrar la eficacia en la fiscalización de mercancías, a través de la fiscalización se busca describir el estado de los transportistas de mercancías. Los fiscalizadores verifican diferentes criterios como por ejemplo identificar qué vehículos utilizan sus anti empotramientos, lo cual ayuda mucho para evitar que en un accidente vehicular existan accidentes y los vehículos que están en la parte posterior no se empotren en la parte trasera de los vehículos que transportan mercancías. Así mismo en la inspección a los vehículos de mercancías se les verifica el estado de la estiba, esto evita que la mercadería que transporta se caiga en la vía pública. En las verificaciones también se comprobó que los vehículos de mercancías cuenten con implementos de seguridad. También se verifica que las guías de remisión estén en conformidad con lo que se está transportando. Asimismo, para verificar la eficacia se tiene que estudiar los datos estadísticos donde se verifica los transportes fiscalizados y los que no han sido fiscalizados. Un estudio de Cieza (2022), realizado en un distrito de Lima Metropolitana busco la incidencia entre el servicio de transporte menor y la fiscalización, se concluyó que la implementación de en materia de fiscalización es indispensable para la calidad de servicio y el manejo efectivo.

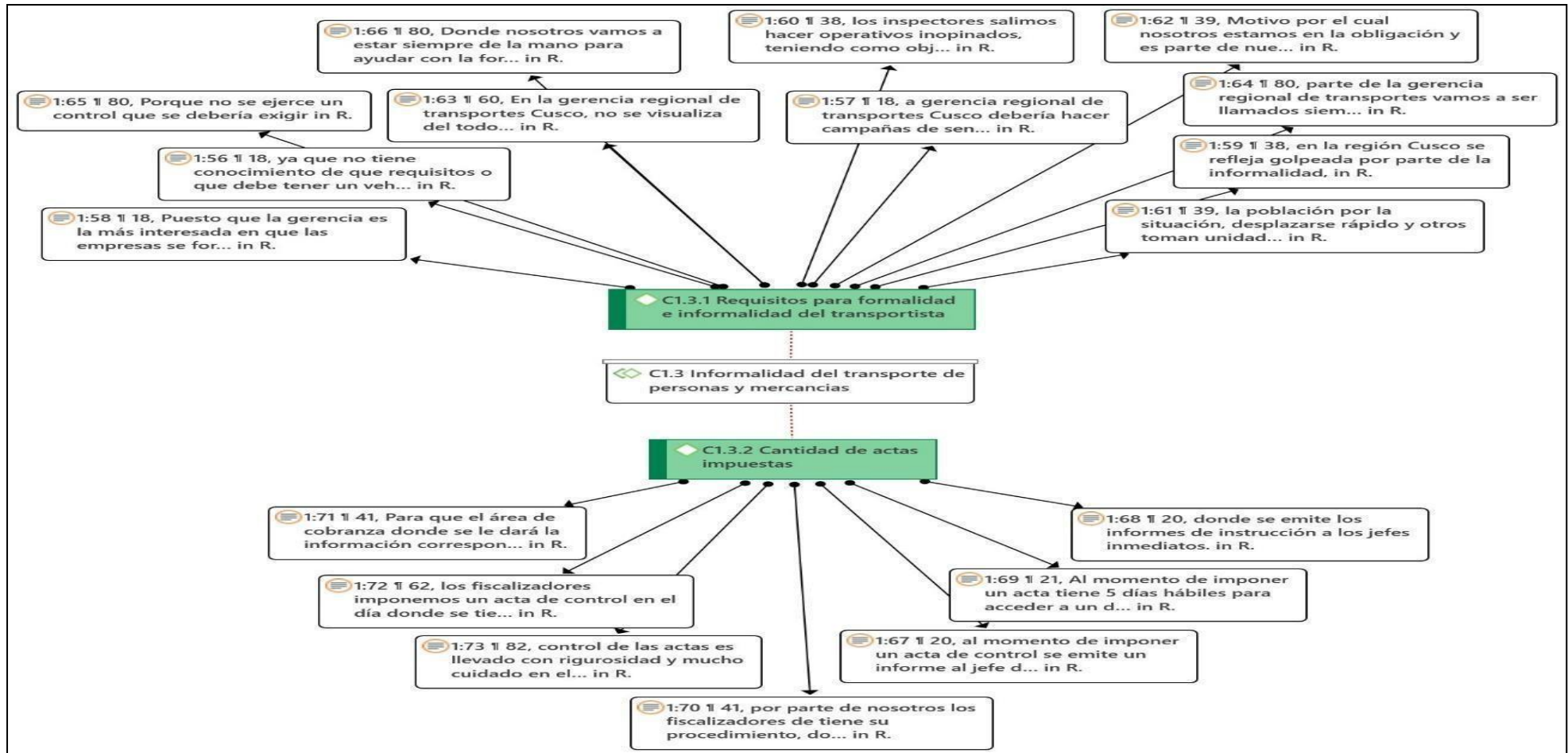
El segundo indicador, requisitos para ser operador formal de mercancías, a los operadores formales se les comunica que pueden operar con normalidad en la región de Cusco, así mismo a los fiscalizadores se les comunica cuales son las empresas que son formales y a las empresas formales se les facilita su libre circulación. Pero a los formales se les inspecciona con el mismo rigor con el cual se inspecciona a los informales, porque muchos de estos vehículos formales no cuentan con documentación requerida o algunos no tienen los implementos de seguridad. Así mismo es necesario la utilización de un software donde se centraliza la información con las otras entidades y se puede llevar un mayor control. El control exhaustivo

También busca que los transportistas que no cuentan con una autorización formal se formalicen y puedan ser transportistas formales.

El tercer indicador requisitos para tarjetas de mercancías, se les consultó a los entrevistados si la Gerencia regional de transportes utiliza adecuadamente el procedimiento para las tarjetas de mercancías. Las tramitaciones se encuentran establecidas en el decreto supremo 017-2009. La subgerencia de servicios es la encargada de las tarjetas de mercancías, el requisito principal es ser una empresa formal. Por otro lado, los vehículos nuevos tienen hasta tres años para adquirir su tarjeta de mercancías y cuando pasa los tres años esto es sustentado con su revisión técnica.

Figura 3.

Análisis cualitativo de la subcategoría informalidad del transporte de personas y mercancías



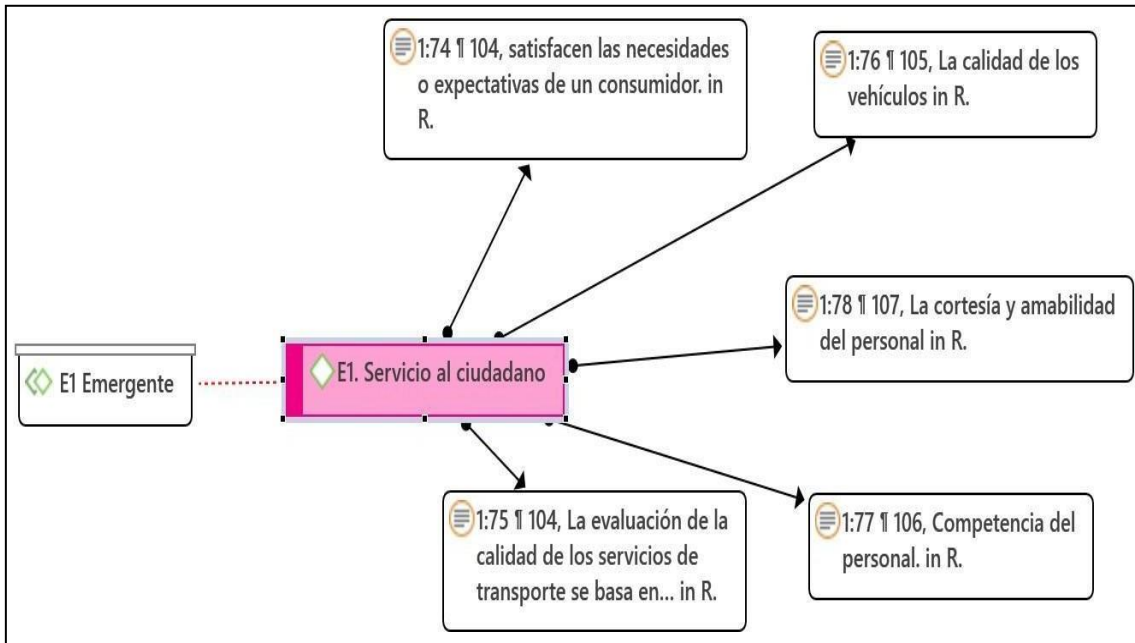
La subcategoría informalidad del transporte de personas y mercancías, se encuentra soportado por dos indicadores, requisitos para formalidad e informalidad del transportista, el segundo es cantidad de actas impuestas. Con respecto al primer indicador se les consultó a los entrevistados su opinión sobre la informalidad y la formalidad de los transportes de mercancías y personas. Los entrevistados mencionaron que la gerencia regional de transportes del Cusco debería realizar charlas de sensibilización a las empresas y personas, porque la gran mayoría no sabe los requisitos y beneficios de ser formales. La informalidad en la región Cusco es bastante, es la razón por la cual los inspectores realizan sus operativos, cuyo objetivo es de luchar contra la informalidad. Pero las personas buscan siempre transporte con prontitud, por lo tanto, muchos de ellos no verifican que el vehículo en el cual se transportan cuenta con SOAT o no. La gerencia regional de transporte está siempre buscando que los empresarios se formalicen y cumplan los requisitos, sin embargo, los transportistas que incurren en la informalidad son los que ponen siempre en riesgo a las personas y a ellos mismos.

Para el segundo indicador cantidad de actas impuestas, se les consultó a los entrevistados como se lleva a cabo el control de las actas impuestas al momento de ser pagadas y no pagadas, los entrevistados mencionaron que ellos emiten un informe de las actas impuestas, así mismo cuando se impone un acta el infractor tiene 5 días hábiles para poder acceder a un descuento del 50% si pasa a la fecha tiene que abonar el monto total. En el interior de la gerencia regional el control de las actas es administrado con rigurosidad y cuidado. Las actas se registran en una base de datos donde se puede verificar desde cualquier dispositivo sobre el historial de las actas. Asimismo, el estudio realizado por Rubio (2022), tiene similitud porque el estudio identifica los factores que han generado congestión vehicular en las avenidas principales. En dicho estudio se concluyó que es necesario implementar personal calificado que haga cumplir las normas de forma conveniente.

Categorías emergentes

Figura 4.

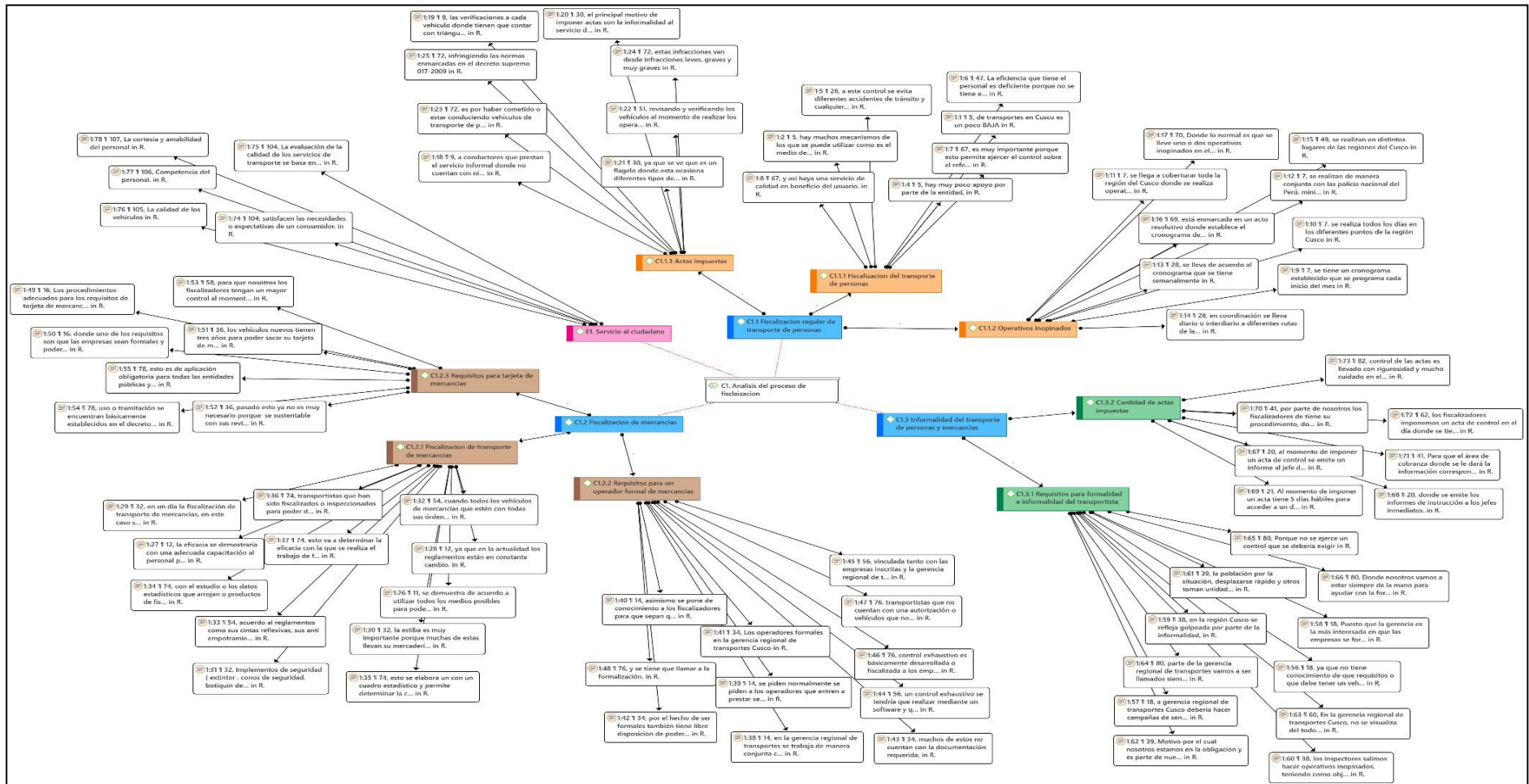
Análisis cualitativo de la categoría servicio al ciudadano.



Con respecto a la categoría emergente servicio al ciudadano, la calidad del servicio al ciudadano está basado en la satisfacción de las necesidades del consumidor. La calidad a los ciudadanos está basada en la calidad de los vehículos, dónde está identificado su seguridad y comodidad, los vehículos que se utilizan para transportar personas o mercancías tienen que cumplir con esos dos criterios que garantizan la calidad de un buen servicio, que son la comodidad y seguridad. Así también se debe contar con un personal competente, el personal debe contar con experiencia y tener conocimiento para las funciones que se le encomienda. Finalmente, para que un servicio sea de calidad es necesario que se brinde cortesía y amabilidad. Es similar al estudio realizado por Tirachini et al. (2022), se produjo el estudio con el fin de mejorar el servicio de transporte, el estudio consistió en determinar el entorno de la planeación, su ejecución y la calidad del servicio. Se concluyó que se debe disminuir la brecha con respecto a la variabilidad para tener un transporte efectivo.

Figura 5.

Análisis cualitativo de la categoría del proceso de fiscalización.



A través de la metodología cualitativa se analizaron las siguientes subcategorías, Fiscalización regular de transporte de personas, Fiscalización de mercancías e Informalidad del transporte de personas y mercancías, también se identificó una categoría emergente servicio al ciudadano. Las respuestas de los entrevistados se utilizaron para el análisis. La problemática del presente proyecto coincide con el estudio de Goldbach et al. (2022), quien realiza el estudio en el transporte de Alemania, abordando el tema del tráfico vehicular y los retos del medio ambiente, el objetivo es verificar la influencia de los vehículos autónomos y su incidencia con la fiscalización, asimismo Goldbach difiere del presente estudio con respecto a los hallazgos, en Alemania encuentran en el transporte se debe prestar mayor atención a los factores psicológicos, mientras que en la Región Cusco se debe prestar atención a la falta de herramientas y soporte tecnológicos a los fiscalizadores. Asimismo, un estudio similar es el que elaboró Ofe & Sandberg (2022), quien estudia el transporte sueco, el objetivo de dicho estudio es analizar los factores que influyen en la gobernanza del transporte vehicular, coincide con el propósito del presente estudio y es de elaborar una propuesta que ayuda a la gestión de supervisión o fiscalización del transporte vehicular.

DISCUSIÓN

En cuanto a la discusión la categoría problema se identificó que, dentro la Región Cusco, en los principales sectores de intervención se evidencia el congestionamiento de vehículos en horarios denominados “punta”, asimismo se puede constatar la actitud de los transportistas a fin de evitar los operativos de fiscalización, donde buscan la forma de evadir y ser intervenidos. El presente estudio busca identificar la problemática para que sirva como referente a posteriores investigaciones adaptadas a la realidad cusqueña.

El análisis al proceso de fiscalización en la región de Cusco, está direccionada a la fiscalización del transporte de personas, de mercancías y la lucha contra la formalidad e informalidad. Difiere del estudio realizado por Escalante (2022) en la Región de Cusco, quien específicamente se centra en la dimensión de la calidad y del servicio que brindan y la importancia de las revisiones vehiculares en un lapso de tiempo menor.

En la subcategoría Fiscalización regular de transporte de personas, se pudo observar después de entrevistar al personal de la gerencia regional de transporte del Cusco y a los fiscalizadores que el nivel de fiscalización en la región es deficiente y no se cuenta con herramientas y mecanismos tecnológicos que si utilizan otras entidades del estado como la SUTRAN. Existe muy poco apoyo por parte de la gerencia regional, con respecto a la fiscalización del transporte de personas está mencionada en la Ley 27181-1999, el objetivo de dicha ley es el control del desplazamiento de ciudadanos en autobuses, para que los fiscalizadores puedan cumplir con dicha ley se necesita que el gobierno regional facilite las herramientas para que pueden cumplir sus funciones con eficiencia y efectividad. Lo encontrado en la gerencia de transporte del Cusco difiere con lo mencionado por Yap et al. (2020), quien menciona que la fiscalización del transporte de personas es de prioridad porque si hay indiferencia a esa actividad traería como consecuencia accidentes de tránsito continuos, asimismo Yap et al. (2020), menciona que la cultura preventiva vial ayudará a disminuir los accidentes de tránsito. En lo que sí coinciden Yap et al. (2020) con los fiscalizadores de Cusco es que una eficiente fiscalización es cuando existe una lucha frontal contra la informalidad. Difiere de la investigación propuesta por Gamboa et al. (2022) quien en su

Estudio se centra en la ciudad de Lima y presenta una propuesta que busca implementar un plan de un sistema inteligente para combatir la informalidad, totalmente opuesto a las herramientas que utilizan en la Región Cusco quienes no cuentan con equipos ni herramientas tecnológicas.

En la Gerencia regional de transportes Cusco se planifica mensualmente los operativos inopinados y se realizan en las diferentes rutas y en diferentes horarios, lo mencionado por el personal de la Gerencia regional de transporte del Cusco coincide con lo mencionado por Wang & Sun (2020), quien considera que los operativos inopinados son fundamentales en los lugares estratégicos para luchar frontalmente contra la informalidad, esto ayudará a evitar congestión del transporte público porque la informalidad se manifiesta en horas punta y paraderos no autorizados. Los operativos son sorpresivos para los ciudadanos, pero todos los operativos son planificados por las autoridades. Asimismo, las actas impuestas en la región Cusco se impone cuando un transportista infringe la ley, las infracciones pueden ser leves, graves y muy graves, Bermúdez (2019) menciona con respecto a las actas impuestas que son sanciones como resultado de una falta administrativa que fue impuesta por los inspectores, asimismo menciona que las infracciones son registradas en su sistema donde guarda el historial de las infracciones, el objetivo es que los infractores tomen acciones correctivas. También recomienda que las actas impuestas deberán formalizarse y tener rango coactivo para que los infractores no vuelvan a reincidir.

La segunda subcategoría fiscalización de mercancías, está influenciado por la fiscalización de transporte de mercancías, requisitos para ser operador formal de mercancías y requisitos para la tarjeta de mercancías. La eficacia de los fiscalizadores de la región Cusco se pudo evidenciar a través de la inspección de anti empotramientos, inspección del estado de la estiba, así como inspección a los implementos de seguridad. Para Chavarro & García (2013), menciona que la fiscalización de transportes de mercancías abarca no sólo al desplazamiento de las mercancías a lo largo de la región, sino que la fiscalización evita que los productos ilícitos o los que hacen daño puedan moverse al libre albedrío, la fiscalización también aparte de cumplir con sus reglamentos, busca el bienestar de los ciudadanos. Asimismo, como indica

Ishaq & Cats (2020), menciona que para fiscalizar y transportar los diferentes bienes es necesario contar con recursos y equipos, difiere de los inspectores de la región Cusco, quienes no cuentan con todos los implementos para cumplir sus funciones de fiscalización.

Para Cabrera (2014), con respecto a los requisitos para tarjeta de mercancías menciona que el no contar con la habilitación de la tarjeta de mercancías conlleva a una sanción administrativa así como penal, los transportistas informales del Cusco, los que no cumplen los reglamentos no tienen en cuenta lo mencionado por Cabrera, porque los fiscalizadores mencionan que la informalidad en los transportistas es fuerte y tienen que estar combatiendo arduamente, buscando que los transportistas se formalicen.

La tercera subcategoría informalidad del transporte de personas y mercancías, está direccionada requisitos para formalidad e informalidad del transportista y cantidad de actas impuestas. Los requisitos para que se formalicen siempre fue una debilidad de años, porque no existen políticas públicas para enfrentar la informalidad o fomentar la formalidad. Para Trigoso (2019) menciona que el 89% de organizaciones operan en informalidad, teniendo como consecuencia que el ordenamiento vehicular se postergue año tras año. La informalidad abundante motiva a que la formalidad se detenga y se vuelva informal. Para el personal de la gerencia regional de transporte del Cusco, es necesario que las autoridades realicen charlas de sensibilización sobre los beneficios de ser formales y las consecuencias de seguir en la informalidad, con respecto a eso Gkiotsalitis & Van Berkum (2020), menciona que es más fácil se informal porque para ser formal existen muchos trámites burocráticos que desaniman a los que quieren ser formales.

La cantidad de actas impuestas es por los operativos inopinados donde se pudieron detectar una gran cantidad de infracciones y las actas impuestas son registradas en un software donde está el historial de los transportistas. Con respecto a este tema Rivera (2017), menciona que el apoyo de las autoridades es importante pero siempre son insuficientes, en este punto coincide con los inspectores de la región Cusco porque ellos también mencionan que el apoyo es insuficiente, porque las diferentes autoridades municipales y regionales no

Ayudan a que se ordene el transporte y no hay una política pública para acabar con la informalidad. El presente estudio propone identificar la problemática y que esta sirva como referente para posteriores investigaciones, difiere totalmente de la investigación realizada por Omonov & Sotvoldiyev (2022), quien propone una acción de mejora para una mejor gestión del tráfico y su impacto en la ciudadanía. La conclusión de dicho estudio es que el tiempo de espera, la circulación adecuada y la seguridad vial son complemento para la mejora respectiva del tráfico.

Finalmente se identificó una categoría emergente servicio al ciudadano, que es indispensable puesto que cubre las necesidades de los usuarios a través de un servicio de calidad, brindándoles vehículos de calidad, personal competente y amabilidad y cordialidad ayudará a mejorar el servicio de transporte. Con respecto al tema Cieza (2022), realizó un estudio en Lima Metropolitana donde el estudio contó con la participación de 384 vecinos quienes brindaron información y concluyeron que existe significancia entre las variables por los que se pudo determinar que es necesario implementar un sistema de fiscalización eficiente ayudará a mejorar la calidad del servicio de transporte. Un estudio similar es el realizado por Rubio (2022), quien realizó su estudio en la Región Piura, el propósito del estudio es determinar los factores que generan caos vehicular y un mal servicio en el transporte vehicular, los resultados encontrados en el estudio están directamente relacionado a la informalidad y esta trae un mal servicio a los usuarios. Mientras que Bertranou & Serafinoff, (2019), en Argentina mencionan que para buscar el bienestar de los ciudadanos existe una Comisión de regulación del transporte quien se encarga de consolidar propuestas de mejora en el transporte con el objetivo del bienestar ciudadano. Para Rivera (2022), menciona que se deben realizar acciones preventivas para los accidentes y disminuir el congestionamiento vehicular, teniendo como eje principal la fiscalización eficiente como la herramienta que ayudará a brindar un mejor servicio al ciudadano.

V. CONCLUSIONES

Primera: La fiscalización como acción es un acto administrativo referente a los procedimientos propios del control y en gran medida de supervisión en cuanto al cumplimiento de las normativas establecidas por la autoridad competente. Este proceso de fiscalización se direcciona en la comprobación efectiva de las acciones planeadas por una entidad pública o privada entorno al control seguro y supervisión de las mismas. Desde sus diversas subcategorías se ha analizado de manera concisa la situación problemática del proceso de fiscalización en la Gerencia Regional de Transportes del Cusco. Asimismo, se identificó una categoría emergente, servicio al ciudadano, donde se propone brindar un servicio de transporte de calidad al usuario.

Segunda: La Fiscalización del transporte de personas, expuesta en la Ley 27181-1999, y sus modificaciones posteriores, se enmarcan en el control puntual del desplazamiento de ciudadanos en autobuses de servicio público que poseen una hoja de itinerario de recorrido en horas y puntos de arribo y partida para que los pasajeros puedan subir a los vehículos en lugares autorizados como paraderos por parte de las autoridades competentes. El nivel de eficiencia en la fiscalización de transporte de personas es crítico, existen muchos mecanismos tecnológicos que utilizan otras entidades como la SUTRAN, pero la gerencia regional de transporte del Cusco no brinda el soporte respectivo y las herramientas suficientes para que los fiscalizadores realicen sus funciones con eficiencia.

Tercera: La fiscalización del transporte de mercancías, implica no solo el desplazamiento de bienes a lo largo de una región, país, sino aquellas actividades que ameritan la supervisión de lo que se traslada en los diferentes medios vehiculares y evitar que aquellos productos ilícitos o dañinos para la salud pública puedan movilizarse a libre albedrío. En la Región Cusco a los fiscalizadores se les comunica cuales son las empresas que son formales y a las empresas formales se les facilita su libre circulación. Asimismo, la Gerencia regional de transportes utiliza adecuadamente el procedimiento para las

Tarjetas de mercancías cuyas tramitaciones se encuentran establecidas en el decreto supremo 017-2009-MTC.

Cuarta: La informalidad del transporte ha constituido la mayor problemática vial en la que se ha avanzado poco debido a las inadecuadas políticas públicas lo cual motiva que la formalidad desaparezca y el caos vial se incremente de forma alarmante, debido que más fácil es ser informal que un formal debido a los trámites burocráticos que desaniman a los que pretenden alejarse de la ilegalidad. En la Región Cusco, muchas personas buscan siempre transporte con prontitud, por lo tanto, no verifican que el vehículo en el cual se transportan cuenta con Soat, Revisión Técnica o tarjeta de Circulación. La gerencia regional de transporte está siempre buscando que los empresarios formalicen y cumplan los requisitos, sin embargo, los transportistas no cumplen con esta exigencia, incurriendo en la informalidad que pone siempre en riesgo a las personas y a ellos mismos.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A los fiscalizadores Para la mejora de los procesos en la Gerencia Regional de Transportes del Cusco donde importante determinar y mejorar los canales de comunicación entre inspectores y los transportistas, así mismo las normativas legales vigentes para evitar la burocracia institucional y los actos de corrupción.

Segunda: Se debe presentar un informe sistematizado y/o análisis informativo a la región sobre esta problemática, para que las autoridades responsables tengan una visión precisa de esta situación en relación a la supervisión y seguimiento del sector transporte en la Región Cusco.

Tercera: Se debe fomentar en los la formalidad del transporte público en la Región Cusco, a través de requisitos y políticas accesibles y exposición de las ventajas de la formalidad, para garantizar un servicio de calidad y la seguridad e integridad que toda persona que se traslada en un vehículo debe tener.

Cuarta: La Gerencia Regional de Transportes del Cusco debería realizar charlas de sensibilización a las empresas y personas, porque la gran mayoría no sabe los requisitos y beneficios de ser formales.

REFERENCIAS

- Abarca, A., Alpizar, F., Sibaja, G., & Rojas, C. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*. EUCR
- Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao-ATU (2022). *Directiva de fiscalización del servicio de transporte urbano en Lima y Callao*. ATU
- Balasubramanian, V., & Kumar Sivasankaran, S. (2019). Analysis of factors associated with exceeding lawful speed traffic violations in Indian metropolitan city. *Journal of Transportation Safety & Security*, 206-222. <https://doi.org/10.1080/19439962.2019.1626962>
- Bermúdez, J (2019). *Elementos para definir las sanciones administrativas*. Laurel ediciones.
- Bertranou, J. (2022). Alcances y limitaciones de las capacidades de fiscalización ferroviaria de la Comisión Nacional de Regulación del Transporte. En Isuani, F. (comp.), *Estudios sobre capacidades burocráticas*, 81-111. Ediciones UNGS
- Bertranou, J., & Serafinoff, V. (2019). Organizacional institucional del sector transporte. En Barbero, José y Bertranou, Julián (eds). *Las políticas de transporte en la Argentina. Los años de la post Convertibilidad (2002-2015)*, 351-410. Editorial Biblos.
- Bevilacqua S., & Neira, J. (2020). Percepción del riesgo en viajes compartidos. Efectos de la Ubereconomía en el transporte de taxis. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (90), 213-232. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2875>
- Cabrera, M. (2014). *Derecho administrativo y derecho procesal administrativo*. Ediciones legales
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Chavarro, I., & García, E. (2013). *Modelos logísticos de transportes de cargas con asignaciones* [Tesis de pregrado. Universidad Libre. Bogotá]. <https://hdl.handle.net/10901/9387>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Décima edición ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Cieza, J. (2022). *Fiscalización administrativa y su relación en el servicio de transporte público menor en el distrito de Ate, 2021* [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98506>
- Escalante, J. (2022). *Regulación del servicio del transporte público urbano e interurbano y la calidad del servicio en la provincia del Cusco 2018* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional San Antonio Abad. Cusco] <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6413>
- Fuller, R. (1986). Reflections on risk homeostasis theory. En B. Brehmer, Jungerman, Lourens y Sevon (Eds.), *New directions in research on decision making*. Elsevier.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gamboa, A., Idrogo, M., & Carhuallanqui, G. (2022). *Sistema inteligente de transporte para el control de la informalidad para enfrentar la ineficacia de la fiscalización a la informalidad del servicio de transporte terrestre de personas en vías nacionales realizada por la Sutran en la Región Lima* [Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima]. <http://hdl.handle.net/20500.12404/23096>
- Gkiotsalitis, K., & van Berkum, E. C. (2020). An analytic solution for real-time bus holding subject to vehicle capacity limits. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 121, 102815. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trc.2020.102815>
- Goldbach, C., Sickmann, J., Pitz, T., & Zimasa, T. (2022). Towards autonomous public transportation: Attitudes and intentions of the local population. *Transportation Research Interdisciplinar y Perspectives*, 13, 100504. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100504>
- Güechá, C., & Güechá, J. T. (2021). La Estructura del Estado y su influencia en el Derecho Administrativo: Análisis en los sistemas jurídicos alemán, español y francés. *Revista Republicana* (31), 71-98. <https://doi.org/10.21017/rev.repub.2021.v31.a108>
- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de

- investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-17](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-17)
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Edamsa Impresiones, S.A. de C.V
- Imamovich, B., Nematjonovich, R., Khaydarali, F., Zokirjonovich, O., & Ibragimovich, N. (2021). Performance Indicators of a Passenger Car with a Spark Ignition Engine Functioning With Different Engine Fuels. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 6254-6262.
<https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/3216>
- Ishaq, R., & Cats, O. (2020). Designing bus rapid transit systems: Lessons on service reliability and operations. *Case Studies on Transport Policy*, 8(3), 946-953. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cstp.2020.05.001>
- Ismael, K., & Duleba, S. (2021). Investigation of the relationship between the perceived public transport service quality and satisfaction: A pls-sem technique. *Sustainability*, 13(23), 2–20.
<https://doi.org/10.3390/su132313018>
- Istvan, H., & Istvan, B. (2022). Administrative Law in the Time of a Permanently Transforming Regulatory Environment. *Studia Iuridica Lublinensia*, 31(1), 43- 62. doi:DOI: 10.17951/sil.2022.31.1.43-62
- Izcara, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Editorial Fontamara
- Jakobsson, R. (2018). *Employee commitment, how it can be influenced by the recruitment and induction processes of organisations and what employees experience to be the source of the changes to their commitment levels during these processes and their individual components*. [Thesis Master, Helsinki Metropolia University. Finlandia].
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201804164793>
- Jiménez, V., & Comet, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *ACADEMO, Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 1-11.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/54>

- Lannario, M., & Monti, A. (2021). Modelling consumer perceptions of service quality for urban public transport systems using statistical models for ordinal data. *Metron*, 1(79), 1–16. <https://doi.org/10.1007/s40300-021-00197-7>
- Llorca, A. (2021). The ethics of care in the public administration. *Revista catalana de dret públic* (62), 5-22. <http://dx.doi.org/10.2436/rcdp.i62.2021.3598>
- Luna, L. (2022). *Implementacion de un manual de procedimientos de fiscalización, su incidencia en la gestión de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco periodo 2018* [Tesis de Maestría. Universidad Nacional San Antonio Abad. Cusco]. <http://hdl.handle.net/20500.12918/6683>
- Kohon, J. (2019). Transporte ferroviario. En Barbero, José y Bertranou, Julián (eds.), *Las políticas de transporte en la Argentina. Los años de la post convertibilidad (2002-2015)*. Biblos.
- Malca, E. (2022). *Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque* [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/94417>
- McKeever, M. (2018). *Employee commitment to the organization: a comparative quantitative exploration of employees based on role and primary work location at multi-campus community colleges*. [Tesis de Doctorado, Colorado State University, Usa]. <https://eric.ed.gov/?id=ED595447>
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú (2022). *Servicio de transporte terrestre de mercancías*. https://portal.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/autorizacion/certificado_habilitacion_vehicular.html
- Ministerio de Obras Públicas y Transporte de Costa Rica (2020). *Programa para un Sistema Integrado de Transporte Público Masivo para la GAM. SITGAM 2020-2035*.

- <https://www.mopt.go.cr/wps/wcm/connect/3e44eb6c-c8f7-4b86-826a408f01b15a3f/SITGAM+V10.pdf?MOD=AJPERES>
- Morón, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General* (14° edición). Gaceta Jurídica
- Ofe, H., & Sandberg, J. (2022). The emergence of digital ecosystem governance: An investigation of responses to disrupted resource control in the Swedish public transport sector. *Information Systems Journal*, 1-35. <https://doi.org/10.1111/isj.12404>
- Omonov, F.A & Sotvoldiyev. O.U. (2022). Formation and Analysis of Urban Passenger Traffic Control. *Eurasian Journal of Research, Development and Innovation*, 6, 6–13. <https://geniusjournals.org/index.php/ejrddi/article/view/917>
- Philco, F. (2022). *El entorno empresarial y la rentabilidad de la Cooperativa de Transporte Urbano Ttio la Florida Cusco, Período 2018* [Tesis de pregrado. Universidad Andina. Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4878>
- Poole, E. (2018). La Autoridad de Transporte Urbano (ATU) para Lima y Callao: análisis comparativo de su diseño institucional con las autoridades de transporte público de Madrid y Santiago de Chile desde la perspectiva de la gobernanza. *Territorios en formación*, 14, 95-116 <https://doi.org/10.20868/tf.2019.14.3894>
- Rivera, Y. (2022). *Fiscalización del transporte terrestre en el contexto de accidentes de tránsito en las empresas de transporte del distrito de La Victoria, 2021* [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91829>
- Rivera, M. A. (2017). *Gestión Municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7058>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Décimo tercera ed.). Pearson
- Rubio, A. (2022). *Análisis de la planificación del transporte desde el ámbito de la dimensión de la movilidad urbana sostenible en la avenida Progreso,*

- Castilla, Piura, Perú, 2021 [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Piura. Perú]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3630>
- Sánchez, L. A. (2020). La fiscalización administrativa en el ordenamiento peruano: de la heterogeneidad a la regulación común. *IUS ET VERITAS* (60), 38-64. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202001.002>
- Shell, J., Cidell, J., Stein, S., Klein, N., Villanueva, J., & Adlobe Attoh, K. (2020). Rights in Transit: Public Transportation and the Right to the City in California's East Bay. *The AAG Review of Books*, 54-62. <https://doi.org/10.1080/2325548X.2020.1689064>
- Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías-SUTRAN (2020). *Reglamento Nacional de Administración de Transporte-Decreto Supremo 017-2009-MTC*. MTC.
- Tirachini, A., Godachevich, J., Cats, O., Muñoz, J., & Soza-Parra, J. (2022). Headway variability in public transport: a review of metrics, determinants, effects for quality of service and control strategies. *Transport Reviews*, 42(3), 1-23. <https://doi.org/10.1080/01441647.2021.1977415>
- Trigoso, M. (2019). *El 89% de empresas de transporte interprovincial sería informal*. <https://gestion.pe/economia/empresas/89-empresas-transporte-interprovincial-seriainformal-263053-noticia/?ref=gesr>
- Wang, J., & Sun, L. (2020). Dynamic holding control to avoid bus bunching: A multi-agent deep reinforcement learning framework. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 116, 102661. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trc.2020.102661>
- Watson, A., Kaye, S.-A., Fleiter, J., & Freeman, J. (2020). Effectiveness of vehicle impoundment for high-range speeding offences in Victoria, Australia. *Accident Analysis & Prevention*, 25-35. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2020.105690>
- Yap, M., Cats, O., & Van Arem, B. (2020). Crowding valuation in urban tram and bus transportation based on smart card data. *Transportmetrica A: Transport Science*, 16(1), 23-42. <https://doi.org/10.1080/23249935.2018.153731>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Categoría	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cuál es la relevancia del proceso de fiscalización en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022?	Analizar la relevancia del proceso de fiscalización en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022		Fiscalización regular de transporte de personas	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Fiscalización de mercancías		
			Informalidad del transporte de personas y mercancías		
				Participantes:	Unidad de análisis
¿Cuál es la situación de la Fiscalización regular de transporte de personas en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022?	Analizar la situación de la Fiscalización regular de transporte de personas en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022	Análisis del proceso de fiscalización		6 entrevistados: Colaboradores	
¿Cuál es la situación de la Fiscalización de mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022?	Analizar la situación de la Fiscalización de mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022				
¿Cuál es la situación de la Informalidad del transporte de personas y mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022?	Analizar la situación de la Informalidad del transporte de personas y mercancías en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022				

Anexo 2: Matriz de categorización

Matriz de categorización				
Análisis del proceso de fiscalización	C1.1	Fiscalización regular de transporte de personas	C1.1.1	Fiscalización del transporte de personas
			C1.1.2	Operativos inopinados
			C1.1.3	Actas impuestas
	C1.2	Fiscalización de mercancías	C1.2.1	Fiscalización del transporte de mercancías
			C1.2.2	Requisitos para ser operador formal de mercancías
			C1.2.3	Requisitos para tarjeta de mercancías
	C1.3	Informalidad del transporte de personas y mercancías	C1.3.1	Requisitos para formalidad e informalidad del transportista
			C1.3.2	Cantidad de actas impuestas

Anexo 3: Instrumento – guía de entrevista

Guía de entrevista

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado (Entrev.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
I	Fiscalización regular de transporte de personas	1. ¿Qué nivel de eficiencia tiene la fiscalización de transporte de Personas en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?
		2. ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo y cómo se realizan los Operativos inopinados en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?
		3. ¿Con qué frecuencia y en cuáles son los motivos en que se imponen las actas de control?
II	Fiscalización de mercancías	4. ¿Cómo se demuestra la eficacia en la fiscalización de transporte de mercancías en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?
		5. ¿Cómo se lleva a cabo el control exhaustivo sobre los operadores formales en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?
		6. ¿La Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022 usa adecuadamente el procedimiento para los requisitos de las Tarjetas de mercancías? ¿Qué ocurre en estas circunstancias?
III	Informalidad del transporte de personas y mercancías	7. ¿Qué opina sobre la formalidad e informalidad del transporte de personas y mercancías en la Región Cusco?
		8. ¿Cómo se lleva a cabo el control de las actas impuestas al momento de ser pagadas y no pagadas?

Matriz de respuestas

Preguntas de la entrevista	Transcripción de las respuestas
1. ¿Qué nivel de eficiencia tiene la fiscalización de transporte de personas en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	
2. ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo y cómo se realizan los operativos inopinados en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	
3. ¿Con qué frecuencia y en cuáles son los motivos en que se imponen las actas de control?	
4. ¿Cómo se demuestra la eficacia en la fiscalización de transporte de mercancías en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	
5. ¿Cómo se lleva a cabo el control exhaustivo sobre los operadores formales en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	
6. ¿La Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022 usa adecuadamente el procedimiento para los requisitos de las tarjetas de mercancías? ¿Qué ocurre en estas circunstancias?	
7. ¿Qué opina sobre la formalidad e informalidad del transporte de personas y mercancías en la Región Cusco?	
8. ¿Cómo se lleva a cabo el control de las actas impuestas al momento de ser pagadas y no pagadas?	

Anexo 4: Ficha técnica

GUÍA DE ENTREVISTA	
Autor	Yorman Emilio Aguirre Guzmán
Año de elaboración	2022
Objetivo	Analizar proceso de fiscalización en la gerencia regional de transportes, Cusco, 2022
Subcategorías a evaluar:	Fiscalización regular de transporte de personas, fiscalización de mercancías e informalidad del transporte de personas y mercancías
Tipo de entrevista	Semiestructurada
Tipo de preguntas	Abiertas
Cantidad de preguntas	8
Categorías emergentes	Servicio ciudadano

Anexo 5: Certificado de evaluación de expertos

Experto 1:

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

N.º	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
Subcategoría: Fiscalización regular de transporte de personas									
1	¿Qué nivel de eficiencia tiene la fiscalización de transporte de personas en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
2	¿Con qué frecuencia se lleva a cabo y cómo se realizan los operativos inopinados en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
3	¿Con qué frecuencia y en cuales son los motivos en que se imponen las actas de control?								
Subcategoría: Fiscalización de mercancías									
4	¿Cómo se demuestra la eficacia en la fiscalización de transporte de mercancías en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
5	¿Cómo se lleva a cabo el control exhaustivo sobre los operadores formales en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
6	¿La Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022 usa adecuadamente el procedimiento para los requisitos de las tarjetas de mercancías? ¿Qué ocurre en estas circunstancias?	x		x		x			
Subcategoría: Informalidad del transporte de personas y mercancías									
7	¿Qué opina sobre la formalidad e informalidad del transporte de personas y mercancías en la Región Cusco?	x		x		x			
8	¿Cómo se lleva a cabo el control de las actas impuestas al momento de ser pagadas y no pagadas?	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Octubre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos**

Especialidad del evaluador: **Docente metodólogo**

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Experto 2:

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

N.º	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
Subcategoría: Fiscalización regular de transporte de personas									
1	¿Qué nivel de eficiencia tiene la fiscalización de transporte de personas en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
2	¿Con qué frecuencia se lleva a cabo y cómo se realizan los operativos mopinados en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
3	¿Con qué frecuencia y en cuales son los motivos en que se imponen las actas de control?								
Subcategoría: Fiscalización de mercancías									
4	¿Cómo se demuestra la eficacia en la fiscalización de transporte de mercancías en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
5	¿Cómo se lleva a cabo el control exhaustivo sobre los operadores formales en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	x		x		x			
6	¿La Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022 usa adecuadamente el procedimiento para los requisitos de las tarjetas de mercancías? ¿Qué ocurre en estas circunstancias?	x		x		x			
Subcategoría: Informalidad del transporte de personas y mercancías									
7	¿Qué opina sobre la formalidad e informalidad del transporte de personas y mercancías en la Región Cusco?	x		x		x			
8	¿Cómo se lleva a cabo el control de las actas impuestas al momento de ser pagadas y no pagadas?	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Octubre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Jaime David Menacho Carhuamaca**

Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma

Experto 3:

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA									
N.º	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
Subcategoría: Fiscalización regular de transporte de personas									
1	¿Qué nivel de eficiencia tiene la fiscalización de transporte de personas en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	X		X		X			
2	¿Con qué frecuencia se lleva a cabo y cómo se realizan los operativos inopinados en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	X		X		X			
3	¿Con qué frecuencia y en cuales son los motivos en que se imponen las actas de control?								
Subcategoría: Fiscalización de mercancías									
4	¿Cómo se demuestra la eficacia en la fiscalización de transporte de mercancías en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	X		X		X			
5	¿Cómo se lleva a cabo el control exhaustivo sobre los operadores formales en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	X		X		X			
6	¿La Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022 usa adecuadamente el procedimiento para los requisitos de las tarjetas de mercancías? ¿Qué ocurre en estas circunstancias?	X		X		X			
Subcategoría: Informalidad del transporte de personas y mercancías									
7	¿Qué opina sobre la formalidad e informalidad del transporte de personas y mercancías en la Región Cusco?	X		X		X			
8	¿Cómo se lleva a cabo el control de las actas impuestas al momento de ser pagadas y no pagadas?	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Octubre del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dra. Irma Milagros Carhuanchu Mendoza**

Especialidad del evaluador: **Metodología de la investigación /docente temático**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

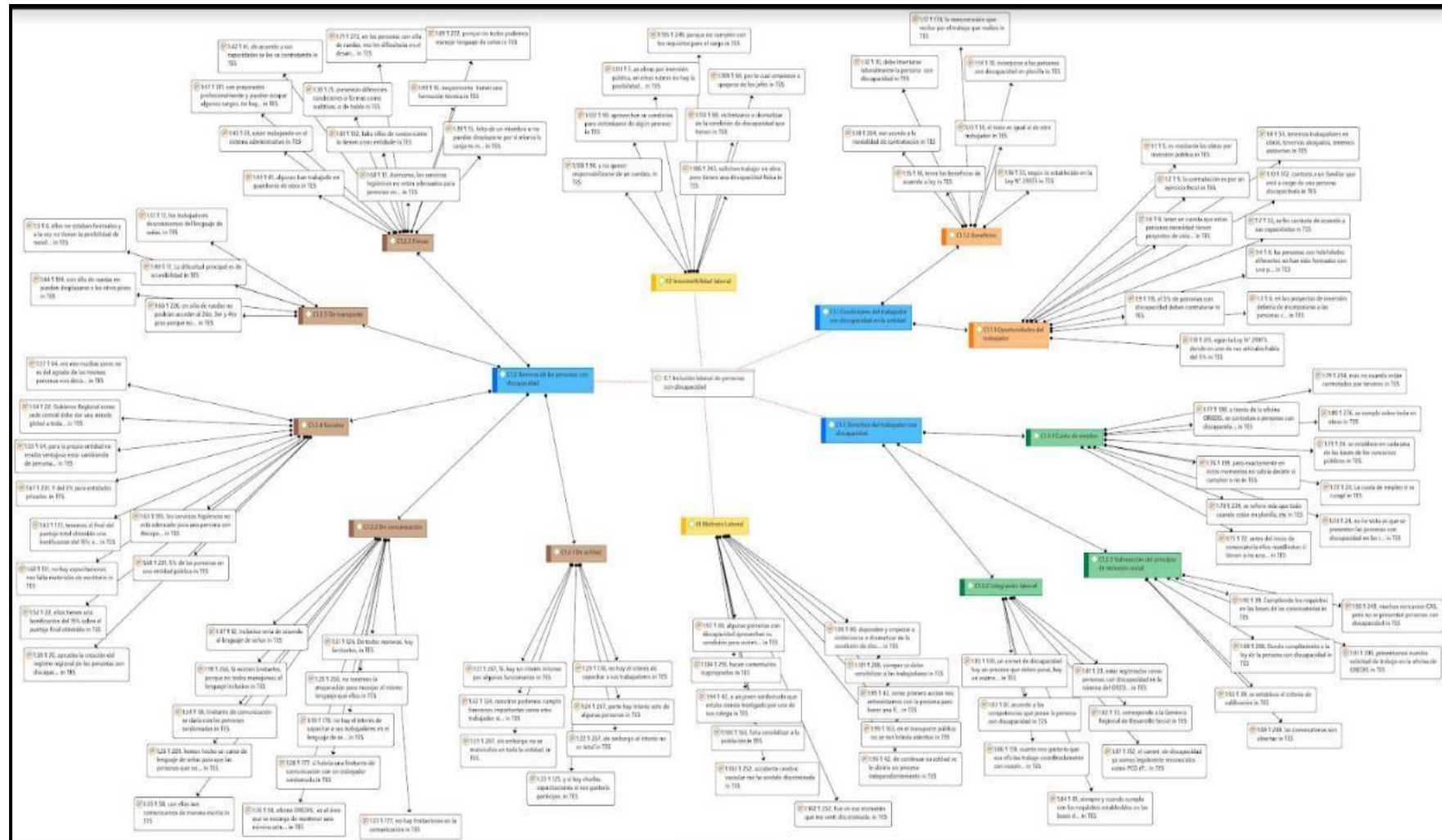


Firma

Matriz de respuestas

Preguntas de la entrevista	Transcripción de las respuestas
1. ¿Qué nivel de eficiencia tiene la fiscalización de transporte de personas en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	El nivel de eficiencia que tiene la fiscalización de transportes en la gerencia regional de transportes cusco, es muy importante porque esto permite ejercer el control sobre el referido transporte.
2. ¿Con qué frecuencia se lleva a cabo y cómo se realizan los operativos inopinados en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	Antes de un proceso de operativo inopinado se hace una evaluación y un estudio de lugar al cual se realizará los operativos, las inspecciones de terminal y otros para una correcta fiscalización de personas. Se evalúa posibles fechas calendario para poder realizar los diferentes tipos de fiscalización y/o operativos inopinados para una mayor eficacia.
3. ¿Con qué frecuencia y en cuales son los motivos en que se imponen las actas de control?	Los motivos en los cuales se imponen actas de control son por haber cometido o estar conduciendo vehículos de transporte de personas o mercancías infringiendo las normas.
4. ¿Cómo se demuestra la eficacia en la fiscalización de transporte de mercancías en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	Se recolecta información de las empresas de transporte habilitadas y/o no habilitadas mediante sus tarjetas de circulación para al momento de efectuar los operativos, y realizar la acción del detenimiento de los vehículos se sepa a cual si y cual no; Mayor eficiencia al momento de las acciones de fiscalización.
5. ¿Cómo se lleva a cabo el control exhaustivo sobre los operadores formales en la Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022?	El control exhaustivo es básicamente desarrollada o fiscalizada a los empresarios formales o operadores formales, aquellos transportistas que no cuentan con una autorización o vehículos que no cuenten con tarjeta de circulación básicamente son informales, y se tiene que llamar a la formalización.
6. ¿La Gerencia Regional de Transportes de Cusco, 2022 usa adecuadamente el procedimiento para los requisitos de las tarjetas	Los procedimientos adecuados de uso o tramitación se encuentran básicamente establecidos en el decreto supremo 017-2009, esto es de aplicación obligatoria para todas las entidades públicas y también para los prestadores de servicios que quieren ser parte de un transporte formal, así como los requisitos tanto del empresario como la administración pública tiene que cumplirse con cabalidad.

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas – Atlas ti



Anexo 10: Evidencias (fotos)







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Análisis del Proceso de Fiscalización en la Gerencia Regional de Transportes, Cusco, 2022", cuyo autor es AGUIRRE GUZMAN YORMAN EMILIO, 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.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 01- 08-2023 23:17:45

Código documento Trilce: TRI - 0635558