



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Políticas Públicas y Calidad en la Prestación del Servicio de
Transporte Público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Castañeda Peralta, Cristhian Fernando (orcid.org/0009-0006-0605-8440)

ASESORES:

Dr. Alegría Varona, Gonzalo Ricardo (orcid.org/0000-0001-5033-9086)

Dra. Graus Cortez, Lupe Esther (orcid.org/00000-0002-1511-5244)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

CALLAO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia por la fe que han depositado en mí.

AGRADECIMIENTO

A todas las bellas personas de San Miguel de Cajamarca.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEGRIA VARONA GONZALO RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, CAJAMARCA, 2023", cuyo autor es CASTAÑEDA PERALTA CRISTHIAN FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 17 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEGRIA VARONA GONZALO RICARDO DNI: 06513752 ORCID: 0000-0001-5033-9086	Firmado electrónicamente por: GALEGRIV el 25- 07-2023 19:00:48

Código documento Trilce: TRI - 0596024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **CASTAÑEDA PERALTA CRISTHIAN FERNANDO** estudiante de la **ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO**, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: **"POLÍTICAS PÚBLICAS Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, CAJAMARCA, 2023"**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CRISTHIAN FERNANDO CASTAÑEDA PERALTA DNI: 72398359 ORCID: 0009-0006-0605-8440	Firmado electrónicamente por: CCASTANEDAPE08 el 17-07-2023 14:40:21

Código documento Trilce: TRI - 0596025



ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción de las Políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público.....	21
Tabla 2 Percepción de la dimensión Planificación y diseño de las políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público.....	22
Tabla 3 Percepción de la dimensión Implementación y gestión de las políticas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público	23
Tabla 4 Percepción de la dimensión Evaluación y seguimiento de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público ...	24
Tabla 5 Distribución de los datos	25
Tabla 6 Correlación entre la percepción de las Políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público.....	26
Tabla 7 Correlación entre la percepción de la dimensión Planificación y diseño de las políticas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público	27
Tabla 8 Correlación entre la percepción de la dimensión Implementación y gestión de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público.....	28
Tabla 9 Correlación entre la percepción de la dimensión Evaluación y seguimiento de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Percepción de las Políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público.....	60
Figura 2 Percepción de la dimensión Planificación y diseño de las políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público....	60
Figura 3 Percepción de la dimensión Implementación y gestión de las políticas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público.....	61
Figura 4 Percepción de la dimensión Evaluación y seguimiento de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público...	61

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando un diseño de encuesta y entrevistas en profundidad. Se seleccionó una muestra no probabilística de 120 usuarios de transporte público, basada en su disponibilidad y acceso. Los instrumentos de recolección de datos incluyeron dos cuestionarios diseñados para medir las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte, respectivamente. Los datos recopilados se procesaron utilizando SPSS y se analizaron utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Los hallazgos indican una correlación significativa entre la implementación de políticas públicas efectivas y la mejora de la calidad del servicio de transporte público. Este estudio aporta una valiosa comprensión del papel que desempeñan las políticas públicas en la gestión del transporte público, y sugiere la necesidad de una mayor atención a estas políticas para mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: Políticas públicas, calidad del servicio, transporte público, metodología cuantitativa y cualitativa, análisis estadístico.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between public policies and quality in the provision of public transport service in the district of San Miguel, Cajamarca. The research took a quantitative and qualitative approach, using a survey design and in-depth interviews. A non-probabilistic sample of 120 public transport users was selected, based on their availability and access. The data collection instruments included two questionnaires designed to measure public policies and transport service quality, respectively. The collected data were processed using SPSS and analyzed using descriptive and inferential statistical techniques. The findings indicate a significant correlation between the implementation of effective public policies and the improvement of the quality of public transport service. This study provides a valuable understanding of the role that public policies play in the management of public transport, and suggests the need for greater attention to these policies to improve the quality of service.

Keywords: Public policies, quality of service, public transport, quantitative and qualitative methodology, statistical analysis.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del continuo progreso de las comunidades contemporáneas, la administración de estrategias gubernamentales que aseguran una óptima disposición del servicio de transporte colectivo emerge como un componente fundamental para la evolución y el confort de las urbes y la población que las habita. En un contexto mundial, los ejemplos de diferentes naciones en Europa, Asia y América Latina ofrecen una visión diversificada y significativa en relación con esta cuestión.

En Europa, el caso de Suecia es paradigmático, donde el estudio de Liu et al., (2015) subraya la eficiencia y calidad de su sistema de transporte público como resultado de políticas públicas bien diseñadas y correctamente implementadas. Esta indagación determina que una perspectiva global, fundamentada en la cooperación entre diversos sectores, ha facilitado que Suiza disponga de uno de los sistemas de transporte colectivo más eficientes a nivel internacional. De forma análoga, en el Reino Unido, Lucas & Musso (2019) argumentan que las estrategias gubernamentales en materia de transporte han dado preferencia a la sostenibilidad, fomentando la utilización del transporte colectivo con el propósito de minimizar la aglomeración de vehículos y evitar la contribución al efecto invernadero. En contraste, en España, conforme con la investigación llevada a cabo por Arranz et al., (2022), las directrices de transporte tienen como objetivo impulsar la justicia social, asegurando una entrada inclusiva al transporte colectivo para todos los individuos, sin consideración de su condición socioeconómica.

La realidad en Asia presenta un contexto distinto pero igualmente instructivo. En Japón, según Dai et al., (2023) la eficiencia de la movilidad de transporte urbano se atribuye a políticas que enfatizan la puntualidad, seguridad y limpieza. En Singapur, Diao (2019) ilustran cómo una política pública basada en la planificación anticipada ha logrado establecer una red de transporte colectivo de alta eficiencia e integración. Por último, en Corea del Sur, Shvetsova et al., (2022) analizan el papel de la tecnología y la digitalización en la mejora de la eficacia del transporte, convirtiéndose en una de las metrópolis más avanzadas en este ámbito.

El panorama en Latinoamérica muestra también situaciones particulares. En Chile, (Maillet & Carrasco (2019) demuestran que iniciativas y legislaciones políticas han mejorado la calidad del servicio de transporte público, a pesar de las dificultades económicas y sociales. En Colombia, el estudio de Meyer & Meyer (2021) destaca que la ciudadanía activa mejora el servicio de transporte. En México, los trabajos de Varela (2015) y Franco (2021) mencionan que las políticas públicas han centrado su atención en la seguridad de los pasajeros y la modernización de las flotas de vehículos.

En contraste, la situación en el distrito de San Miguel, Cajamarca en Perú, evidencia retos importantes. En este contexto, se observan problemas en términos de eficiencia, seguridad y accesibilidad, que requieren un replanteamiento profundo de las políticas públicas relacionadas.

El estudio llevado a cabo por Pinedo (2022) argumenta que en Perú, la administración de las estrategias gubernamentales en materia de transporte no ha conseguido instaurar un sistema de transporte colectivo eficiente y de alto estándar. De acuerdo con este investigador, las falencias más notables se manifiestan en la ausencia de unificación del sistema, una implementación tecnológica limitada y la carencia de infraestructuras apropiadas.

Por otro lado, un estudio realizado por NAMA Facility (2022) agrega a este análisis que los problemas del sistema de transporte público en Perú también están relacionados con la insuficiente regulación y supervisión de las autoridades pertinentes. Este estudio resalta que la falta de políticas públicas enfocadas en la profesionalización de los conductores y la mejora de las condiciones laborales ha generado una cadena de problemas que perjudican al transporte colectivo.

De este modo, mientras en Europa, Asia y algunas regionales de América Latina se observan notables avances en políticas públicas enfocadas en la mejora del transporte, en Perú, y particularmente en el distrito de San Miguel, Cajamarca, este campo todavía enfrenta importantes desafíos. La optimización de la estructura de transporte en esta región pasa necesariamente por la reformulación de la legislación en esta área, siguiendo los ejemplos positivos de los países analizados, y adaptándolos al contexto específico de San Miguel, Cajamarca. Es imperativo que

las autoridades pertinentes tomen acciones decisivas para garantizar que el transporte público se convierta en un verdadero instrumento de desarrollo y bienestar para todos los ciudadanos de este distrito.

En este marco, se planteó Determinar la relación entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023. Como objetivos específicos se planteó: a) Evaluar la influencia de la dimensión de planificación y diseño de las políticas públicas en la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023; b) Analizar el impacto de la implementación y gestión de las políticas públicas en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023; c) Conocer la relación entre la evaluación y seguimiento de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.

El presente análisis se fundamenta en conceptos de estrategias gubernamentales, tales como la teoría del procedimiento de políticas públicas y la teoría de la ejecución, que estudian la manera en que las resoluciones gubernamentales se convierten en acciones concretas y su repercusión en la comunidad. En un sentido aplicado, el análisis otorgará un cimiento para el perfeccionamiento y reconfiguración de las directrices gubernamentales en cuanto al transporte colectivo en San Miguel, Cajamarca. La importancia social de esta investigación yace en su capacidad para elevar el bienestar de los habitantes de San Miguel, considerando que un eficiente servicio de transporte resulta vital para el crecimiento urbano sostenible, la integración social y la disminución de la aglomeración vehicular y la polución. Desde una perspectiva metodológica, el análisis adoptará una metodología cuantitativa y una estructura no experimental de correlación para investigar la vinculación entre las directrices gubernamentales y la calidad de transporte urbano. La información será obtenida mediante cuestionarios que emplean una escala de Likert para evaluar las impresiones y vivencias de los usuarios del transporte colectivo y de los protagonistas principales en la aplicación de las directrices gubernamentales. La recolección y examen minucioso de estos datos ofrecerá un fundamento empírico robusto para la apreciación de las políticas gubernamentales actuales y la generación de sugerencias para políticas futuras.

II. MARCO TEÓRICO

En Suecia, Nykvist & Whitmarsh (2018) exploró la conexión entre las estrategias gubernamentales y la eficiencia del transporte comunitario en Estocolmo. Empleando una metodología cuantitativa, una estructura correlacional y un grupo de 500 usuarios del transporte colectivo, obtenidos mediante cuestionarios que utilizaban una escala de Likert, el análisis determinó que la aplicación de directrices gubernamentales enfocadas en la sostenibilidad y la eficacia había conducido a un incremento notable en la calidad del servicio. En particular, los hallazgos señalaron una correlación positiva de 0.72 entre las estrategias gubernamentales y la excelencia en los servicios de transporte comunitario. En sus deducciones finales, Koglin propuso que las directrices gubernamentales son esenciales para el perfeccionamiento de la eficacia del transporte comunitario y enfatizó la relevancia de la ejecución efectiva de dichas políticas. Esta indagación contribuye tanto desde una perspectiva teórica como práctica al tema de investigación planteado, ya que brinda un contexto empírico para comprender cómo las directrices gubernamentales pueden influir en la optimización del transporte colectivo y resalta la necesidad de una implementación eficiente de las políticas gubernamentales para alcanzar estos objetivos.

En Japón, Azami et al., (2021) investigó la relación entre las directrices gubernamentales y la eficacia en la movilidad urbana en Tokio. Utilizando una metodología cuantitativa y un diseño correlacional, la investigación se fundamentó en un grupo de 1,000 usuarios de transporte colectivo, cuyas percepciones fueron obtenidas a través de cuestionarios que empleaban una escala de Likert. Los hallazgos mostraron una correlación notable de 0.78 entre estrategias gubernamentales eficaces y un servicio de transporte de excelente calidad. Mediante su examen, dedujeron que la eficiencia de las estrategias gubernamentales cumple una función vital en el perfeccionamiento de la eficacia en la movilidad urbana. Esta indagación ostenta una importancia tanto teórica como aplicada para el tema en cuestión, ya que refuerza la idea de que las políticas gubernamentales correctamente implementadas pueden ejercer una influencia positiva en el estándar de los medios de transporte colectivo y resalta la necesidad de un planteamiento y administración cuidadosa de las políticas.

En Alemania, Shvetsova et al., (2022) examinó el impacto de las directrices gubernamentales en la eficacia del transporte comunitario colectivo en Berlín y Sur Corea. Utilizando una metodología cuantitativa, un diseño correlacional, y un conjunto de 800 usuarios de transporte colectivo, recopilados a través de cuestionarios que utilizaban una escala de Likert, los investigadores identificaron una correlación moderadamente positiva de 0.35 entre las estrategias gubernamentales y la prestación de los sistemas de transporte público. En las observaciones finales, Müller y Schmidt propusieron que, si bien las políticas gubernamentales tienen un papel en el avance del transporte, elementos adicionales como la inversión en infraestructura y la administración eficaz del tráfico también son componentes esenciales. Este análisis brinda una contribución tanto desde una perspectiva teórica como aplicada al asunto abordado, ofreciendo una interpretación más matizada de la conexión entre las políticas gubernamentales y la competencia en la gestión de la movilidad colectiva, y subrayando la importancia de contemplar una variedad más extensa de factores al desarrollar e implementar directrices gubernamentales en el ámbito del transporte.

En Singapur, Diao (2019) exploró la repercusión de las directrices gubernamentales en la superioridad del transporte ciudadano. Utilizando un enfoque cuantitativo junto con un diseño correlacional, los académicos recopilaron información de una población de 900 usuarios de transporte colectivo mediante cuestionarios que aplicaban una escala de Likert. De manera inesperada, los hallazgos revelaron una correlación negativa de -0.25 entre la aplicación de las políticas gubernamentales actuales y la calidad apreciada del servicio de transporte. Se llegó a la conclusión de que, a pesar de las intenciones bien fundamentadas, las políticas gubernamentales vigentes parecen tener un resultado adverso en la superioridad en la eficacia del transporte comunitario, probablemente a causa de su concentración en la eficacia y la minimización de costos en detrimento de la vivencia del usuario. Esta investigación confiere una perspectiva teórica y aplicada significativa al dominio de estudio, ya que enfatiza la necesidad de tener en cuenta las vivencias y puntos de vista de los usuarios al desarrollar e instaurar directrices gubernamentales en el sector del transporte.

En cuanto a las investigaciones a nivel nacional, específicamente en Lima, el trabajo de Poole (2021) indagó las acciones gubernamentales en la capital peruana en el marco de la crisis de covid-19, así como los intentos de reestructurar el transporte colectivo en un ambiente lleno de tensiones y retos causados por elevados grados de informalidad. Este análisis se realizó mediante una metodología cualitativa, enfocándose en el examen de leyes y herramientas de política gubernamental, y dirigiendo una atención particular al plan de subsidios al transporte colectivo implementado durante la crisis sanitaria. La investigación generó conclusiones importantes, determinando que las acciones gubernamentales en respuesta a la pandemia han resultado ineficaces. Los descubrimientos evidencian la restringida habilidad del Gobierno para asegurar la observancia de las regulaciones en el sector, y también muestran una limitada disposición para destinar recursos en la promoción de la mejora de los servicios de transporte colectivo en la región metropolitana de Lima. La aportación de esta investigación es tanto teórica como metodológica para el tema en discusión, ya que ofrece una visión crítica sobre las directrices de transporte colectivo y subraya la urgencia de una evaluación más minuciosa y pormenorizada de las políticas gubernamentales y los métodos de subsidio.

En Lima, Valderrama y Florián (2022) se enfocó en discernir los elementos clave que influyen en la excelencia en los servicios de transporte comunitario de pasajeros en un Terminal Terrestre Municipal en Perú. La metodología de este análisis fue de naturaleza cuantitativa, con un diseño descriptivo correlacional y no experimental. Para llevar a cabo el estudio, se recurrió a una muestra probabilística y a una técnica de 297 viajeros del terminal terrestre, quienes fueron elegidos a través de un muestreo estratificado con asignación proporcional, teniendo en cuenta tanto el género como la edad. La recolección de datos se llevó a cabo mediante una encuesta que incluyó dos escalas de valoración. Las conclusiones del estudio mostraron que la eficiencia del transporte estaba fuertemente influenciada por elementos asociados con el conductor, los vehículos, los entes reguladores y los usuarios. A pesar de ello, se registró una valoración de regular con una inclinación hacia lo deficiente en aspectos particulares del transporte público de pasajeros, mientras que la satisfacción general con el servicio fue juzgada como moderadamente aceptable. Tales descubrimientos resaltan la

presencia de un desequilibrio entre las expectativas de servicio de los viajeros y cómo perciben realmente el servicio proporcionado. La contribución de este análisis es significativa tanto en el ámbito teórico como en el metodológico en relación con el tema investigado, ofreciendo una perspectiva empírica sobre los elementos clave para la calidad en el servicio de transporte público de pasajeros y subrayando la necesidad de centrarse en las demandas y perspectivas de los usuarios a fin de mejorar la calidad del servicio.

En Huancayo, Lara y Vicuña (2023) se centró en evaluar si la instauración de políticas públicas sustentables podría influir de manera significativa en la regulación de la calidad de la operación del transporte público masivo dentro de dicha ciudad. El estudio se llevó a cabo mediante un método tanto analítico como sintético, ubicándose en el contexto de una investigación esencialmente básica o fundamental, de carácter descriptivo y con un diseño de simple descripción. La recolección de información se realizó utilizando un cuestionario, además de la revisión de resúmenes y material bibliográfico. La investigación arrojó conclusiones notables, mostrando que las regulaciones establecidas por los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huancayo en cuanto al transporte urbano terrestre no son eficaces. Además, la supervisión llevada a cabo por la misma Municipalidad hacia los conductores de los Taxis Colectivos no se considera adecuada, y el problema de tráfico se atribuye a la inoperancia de la Gerencia de Tránsito y Transporte de la municipalidad mencionada. De este modo, el estudio determinó que la regulación deficiente en la prestación del servicio de transporte público repercute negativamente en la formulación de políticas sostenibles en Huancayo. Se puso en evidencia que las normativas vinculadas al transporte público, promulgadas por la Municipalidad de Huancayo, no se aplican de forma eficiente ni proporcional, y carecen de coherencia con los criterios de razonabilidad. Este análisis contribuye en el plano teórico y metodológico al campo de estudio, al ofrecer una perspectiva empírica acerca de la correlación entre la instauración de políticas públicas sostenibles y la regulación de la calidad en la prestación del servicio de transporte urbano. Adicionalmente, resalta la necesidad imperante de una regulación adecuada para el fomento de políticas públicas eficaces en la esfera del transporte.

Las fundamentaciones teóricas que respaldan las políticas públicas y la calidad en la provisión del servicio de transporte se derivan de varias escuelas de pensamiento. Entre ellas, la teoría de la elección pública, concebida por James Buchanan y Gordon Tullock, plantea que los protagonistas políticos se conducen conforme a sus intereses particulares, intentando maximizar su beneficio (Downs, 1957). A partir de este enfoque, se puede interpretar que tanto las políticas públicas como la eficiencia del transporte se hallan determinadas por las inclinaciones de los tomadores de decisiones políticas. En consecuencia, para entender de qué manera influyen en la calidad del servicio, es vital tomar en cuenta los estímulos e impulsos de estos individuos (Weingast, 1995).

Por otro lado, la teoría de la gobernanza destaca la relevancia de la inclusión de diferentes actores en la creación y aplicación de políticas públicas (Rhodes, 1996). Esta perspectiva sostiene que la calidad en la entrega del servicio de transporte se ve mejorada cuando se promueve integración de diversas fuentes políticas y cívicas (Bressers y Kuks, 2003). Adicionalmente, se enfatiza la necesidad principios rectores y éticos tales como la transparencia y compromiso social en la toma de decisiones vinculadas con el servicio de transporte público (Fung, 2006).

La teoría del capital social, desarrollada por Robert Putnam, se centra en las relaciones sociales, la confianza y las normas compartidas dentro de una comunidad (Putnam, 2000). Según esta teoría, un alto nivel de capital social puede generar beneficios colectivos, como una mayor cooperación y una mejor calidad de vida. En el contexto del transporte público, se argumenta que la existencia de relaciones sociales sólidas y confianza mutua entre los actores puede influir en la forma en que se implementan y se perciben las políticas y los servicios (López-Bazo y Puig, 2011). Esto puede contribuir a la mejora o incremento de la eficacia del transporte en las ciudades (Yuen et al., 2018).

Las teorías de la elección pública, la gobernanza y el capital social sirven como cimientos teóricos robustos para la evaluación de estas variables. La relevancia de estos conceptos radica en su enfoque en aspectos clave como los incentivos, la implicación de la ciudadanía, la cooperación entre diferentes actores y la integración de la participación activa de diversas fuentes sociales. Mediante la

adopción y aplicación de estas teorías, se aspira a adquirir una percepción más detallada de los elementos que afectan la calidad en el servicio de transporte público y a ofrecer sugerencias concretas para la creación y puesta en marcha de políticas públicas en esta esfera.

Definir el concepto de políticas públicas en la gestión del transporte público implica abordar diferentes perspectivas y enfoques teóricos. Desde una perspectiva general, las políticas públicas se refieren a las decisiones y acciones emprendidas por los gobiernos para abordar problemas y alcanzar objetivos específicos en el ámbito público (Meyer & Meyer Jr., 2021). Aplicado al contexto del transporte público, las políticas públicas en esta área se centran en la planificación, regulación y provisión de servicios de transporte accesibles, eficientes y sostenibles para la comunidad (Biehl y Rizkallah, 2018). Estas políticas pueden incluir la implementación de infraestructuras, el diseño de tarifas, la promoción de la seguridad vial, la mejora de la calidad del servicio y la adopción de medidas para fomentar la equidad y la sostenibilidad ambiental.

En este sentido, el transporte público puede ser considerado como una parte integral de las políticas públicas orientadas a la movilidad sostenible (Mulley, 2017). Esto implica que las políticas públicas en la gestión del transporte público deben estar alineadas con los principios de sostenibilidad, promoviendo modos de transporte eficientes, amigables con el medio ambiente y que satisfagan las necesidades de movilidad de la población.

Adicionalmente, cabe subrayar la faceta política inherente a las políticas públicas en el ámbito del transporte público. Según lo indicado por Stone y McQuaid (2018), dichas políticas emergen de intrincados procesos políticos que engloban una multitud de actores con variados intereses y visiones. Las entidades gubernamentales y otras instituciones públicas desempeñan un papel central en la creación y adopción de estas políticas; sin embargo, también resultan influenciadas por agrupaciones de interés, organismos de la sociedad civil y el juicio público (Hodge y Greve, 2017). De esta forma, las políticas públicas en la administración del transporte público se constituyen como fruto de consensos y tratativas entre diferentes participantes, en un esfuerzo por armonizar las exigencias relacionadas con la movilidad, la eficacia en la gestión y la justicia social.

Desde una perspectiva más técnica, las políticas públicas en el transporte público pueden ser entendidas como un conjunto de medidas normativas, financieras y operativas que buscan regular y mejorar la prestación del servicio. Según Nash (2017), estas políticas pueden incluir la implementación de estándares de calidad, la promoción de la intermodalidad, el fomento de la integración ciudadana, el establecimiento de sistemas de tarifas equitativas y la adopción de tecnologías innovadoras para la gestión y monitoreo del servicio.

A partir de estas definiciones y reflexiones, se puede sintetizar una definición propia de políticas públicas en la gestión del transporte público. Estas políticas se refieren a las decisiones y acciones adoptadas por los gobiernos y otras instituciones públicas para planificar, regular y proveer servicios de transporte accesibles, eficientes, sostenibles y de calidad. Estas políticas son el resultado de procesos políticos complejos, que involucran a múltiples actores y buscan conciliar las demandas de movilidad, la eficiencia operativa y la equidad social. Además, estas políticas pueden incluir medidas normativas, financieras y operativas que buscan mejorar la prestación del servicio y promover la sostenibilidad del transporte.

La gestión del transporte público implica la implementación de políticas públicas que abarcan diferentes dimensiones, tales como la planificación y diseño, la implementación y gestión, y la evaluación y seguimiento de las políticas.

En cuanto a la planificación y diseño de las políticas en el transporte público, es fundamental considerar las necesidades de la población, los objetivos de sostenibilidad, la eficacia operativa y la equidad social. En base a Meyer & Meyer Jr., (2021) la planificación del transporte público implica la identificación de las demandas de movilidad, la determinación de las rutas y horarios, el diseño de las infraestructuras y la definición de los modos de transporte adecuados. Además, se deben tener en cuenta aspectos como la integración del transporte público con otros modos de transporte, la accesibilidad para personas con discapacidad y la promoción de medios de transporte sostenibles.

Con respecto a la ejecución y administración de las políticas, es imperativo constituir procedimientos eficaces para efectuar las resoluciones y medidas

plasmadas en las políticas públicas. Esta tarea conlleva la distribución de recursos, la armonización de los participantes concernidos, la vigilancia del acatamiento de las normativas y el monitoreo del rendimiento del sistema de transporte público. Según lo expuesto por Liu et al., (2019), para que las políticas tengan un efecto positivo, se requiere de disposición de recursos logísticos que hagan posible tratar las problemáticas de transporte en función a los proveedores y consumidores}. Además, se debe avalar este proceso a través de principios éticos que garanticen la adecuada toma de decisiones en la dirección de los servicios de transporte público.

La evaluación y seguimiento de las políticas en el transporte público son fundamentales para medir su efectividad, conocer áreas críticas y tomar acciones para el futuro. La evaluación puede abarcar aspectos como la eficiencia operativa, la satisfacción de los usuarios, el impacto ambiental y la equidad en el acceso al transporte público. Para Saghapour et al., (2020), la evaluación puede involucrar la recolección de datos, la realización de análisis cuantitativos y cualitativos, y la comparación con estándares y objetivos establecidos. Esto permite identificar fortalezas y debilidades, detectar posibles ajustes en las políticas y mejorar la toma de decisiones.

La valoración en la entrega del servicio de transporte representa un concepto de múltiples dimensiones que comprende una variedad de elementos que afectan la gratificación y vivencia de los consumidores. En diversos trabajos literarios, se han planteado distintas definiciones y perspectivas para entender y evaluar la calidad en el ámbito del transporte público.

Desde una perspectiva técnica y operativa, la calidad en el transporte público se refiere a la capacidad del sistema de transporte para cumplir con los estándares establecidos en términos de puntualidad, regularidad, frecuencia, capacidad, comodidad y seguridad. De acuerdo con Valderrama & Florián (2022) la calidad se relaciona con el cumplimiento de parámetros específicos, como el tiempo de espera, la velocidad media, la confiabilidad del servicio y la disponibilidad contextual de la información. Estos aspectos técnicos son fundamentales para garantizar un servicio eficiente y confiable para los usuarios.

Adicionalmente, la eficiencia en el transporte se asocia con la complacencia de los usuarios y su discernimiento de la vivencia durante el trayecto. Conforme a lo planteado por Loh et al., (2018), la calidad se asocia con la habilidad del servicio para cumplir con las necesidades y aspiraciones de los consumidores, abarcando factores como la amabilidad del personal, la higiene de los medios de transporte, la disponibilidad para individuos con capacidades de movimiento limitadas y la desde la percepción del usuario, con el objetivo de suministrar una experiencia placentera y gratificante.

La calidad en el transporte público también puede asociarse con elementos más generales, como son la sostenibilidad y el efecto sobre el medio ambiente. De acuerdo con Macharis et al., (2019), la calidad se define como la habilidad del sistema de transporte para reducir el efecto invernadero, fomentar formas de transporte más responsables con el entorno y colaborar en la atenuación de la alteración climática. En esta visión, la calidad se enlaza con el compromiso social y ecológico del sistema de transporte público.

A partir de estas múltiples perspectivas, se puede articular una definición particular de la calidad del transporte. La calidad consiste en la habilidad del sistema de transporte público para satisfacer normativas técnicas y operativas, ofrecer una vivencia gratificante para los usuarios, y ayudar en la consecución de la sostenibilidad y responsabilidad social. Esto abarca la consideración de factores como la puntualidad, confort, seguridad, amabilidad del personal, accesibilidad, higiene, eficacia energética y la disminución del impacto ecológico. De este modo, la eficacia del transporte está sujeto a en qué medida cubre las demandas de movilidad de la sociedad, fortalecer la confianza y complacencia de los usuarios y colaborar en la creación de metrópolis más sustentables y confortables para vivir.

En suma, la calidad en la provisión del servicio de transporte público representa un concepto intrincado que comprende múltiples dimensiones que repercuten en la vivencia y satisfacción de los usuarios, como son: la fiabilidad, el bienestar y la facilidad de acceso.

La dimensión de la confiabilidad en el transporte público se erige como un pilar fundamental en la calidad del servicio y alude a la habilidad del sistema de

operar con coherencia y predictibilidad. Según Valderrama & Florián (2022), la confiabilidad se puede cuantificar en función de la regularidad y frecuencia de los servicios, la observancia de los horarios y la capacidad para adaptarse a situaciones no planificadas, como condiciones climáticas desfavorables o el tráfico. La certeza en los desplazamientos y la reducción de tiempo son valorados por los usuarios, quienes buscan un servicio de transporte público que les ofrezca fiabilidad.

En cuanto a la comodidad, representa otra dimensión vital en la calidad del transporte público y se vincula con la vivencia durante el viaje y el confort brindado. Lari et al., (2019) apuntan que la comodidad puede ser evaluada a través de la calidad de los vehículos, la disponibilidad de espacio para los pasajeros, las condiciones de temperatura y ventilación, la limpieza, así como la prevención de aglomeraciones y congestionamientos. Los usuarios aprecian un servicio de transporte público agradable que les facilite un ambiente placentero en sus trayectos y que se traduzca en una experiencia general gratificante.

Respecto a la accesibilidad, es un elemento primordial en la calidad del transporte público y hace referencia a la posibilidad de utilizar el servicio por parte de todas las personas, sin importar sus limitaciones físicas o habilidades. Según Valderrama & Florián (2022), la accesibilidad se asocia con la presencia de servicios adaptados para individuos con discapacidades, como ascensores, rampas, áreas designadas, y señalización e información adecuada para orientarse en el sistema. Adicionalmente, la accesibilidad puede vincularse con la provisión de servicios en distintas áreas geográficas y la conexión con otros medios de transporte. Los usuarios valoran un servicio de transporte público que les brinde la capacidad de moverse de manera autónoma y justa.

III. METODOLOGÍA

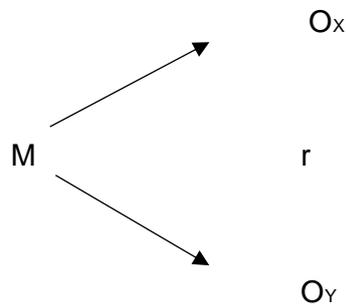
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó para este estudio fue de carácter básico. Conforme a lo establecido por Concytec (2019), la investigación básica se centraba en la generación de conocimientos teóricos y la comprensión de fenómenos, sin buscar una aplicación directa o inmediata en la solución de problemas prácticos. En el caso del estudio realizado sobre las políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, se buscó contribuir al conocimiento académico sobre la relación entre estas dos variables, sin tener como objetivo inmediato la implementación de medidas específicas.

En lo que respecta al enfoque de la investigación, se adoptó una metodología cuantitativa. De acuerdo con Hernández et al., (2014), esta metodología se basa en la obtención y examen de datos numéricos con el propósito de responder a interrogantes de investigación y corroborar hipótesis. En el marco de este estudio, se aplicaron instrumentos y procedimientos cuantitativos para recolectar información relativa a las políticas públicas y la calidad en la provisión del servicio de transporte público, efectuándose análisis estadísticos para explorar la conexión entre dichas variables. La utilización del enfoque cuantitativo facilitó la adquisición de datos objetivos y medibles, contribuyendo a la comprensión y valoración de la vinculación de las variables en la localidad de San Miguel, Cajamarca.

El diseño de investigación que se empleó para este estudio fue un diseño no experimental transversal correlacional. Según Hernández et al., (2014), este diseño se caracteriza por observar y medir variables en un solo momento, sin manipular o controlar las condiciones en las que ocurren. En este caso, se midieron las variables de políticas públicas y calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, en un período específico, sin intervenir en la implementación de políticas o en la prestación del servicio en sí. El diseño transversal implicó recopilar datos de manera simultánea en un solo momento, sin seguimiento a lo largo del tiempo. En este estudio, se recogieron datos en un momento específico para examinar la relación entre las variables antes

mencionadas. Esto permitió obtener una instantánea de la situación y evaluar la relación entre las variables en ese momento particular. El diagrama de la investigación fue:



Donde:

- M: Muestra de usuarios del transporte público
- Ox: Observaciones obtenidas sobre Políticas públicas
- Oy: Observaciones obtenidas sobre Calidad de prestación del servicio de transporte público
- r: Grado de relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Políticas públicas

Definición conceptual: Decisiones y acciones adoptadas por los gobiernos y otras instituciones públicas para planificar, regular y proveer servicios de transporte accesibles, eficientes, sostenibles y de calidad. Estas políticas son el resultado de procesos políticos complejos, que involucran a múltiples actores y buscan conciliar las demandas de movilidad, la eficiencia operativa y la equidad social (Meyer & Meyer Jr., 2021).

Definición operacional: Percepción de los usuarios de transporte público sobre las dimensiones de Planificación y diseño de las políticas, Implementación y gestión de las políticas y Evaluación y seguimiento de las políticas, referidas a las Políticas públicas sobre la gestión del transporte público. Medido a través de un Cuestionario con escala de Likert.

Variable 2: Calidad de prestación de servicio de transporte público

Definición conceptual: Capacidad del sistema de transporte público para cumplir con estándares técnicos y operativos, proporcionar una experiencia satisfactoria para los usuarios, y contribuir a la sostenibilidad y responsabilidad social. Esto implica la atención a aspectos como la puntualidad, la comodidad, la seguridad, la cortesía del personal, la accesibilidad, la limpieza, la eficiencia energética y la reducción del impacto ambiental (Valderrama & Florián, 2022).

Definición operacional: Percepción de los usuarios del transporte público sobre las dimensiones de Confiabilidad, Comodidad, y Accesibilidad, referidas a la variable de Calidad en la prestación del servicio de transporte público. Medido a través de un Cuestionario con escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población examinada en esta investigación comprendió a todos los usuarios del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, en el transcurso del año 2023. Siguiendo la definición proporcionada por Hernández et al., (2014), la población se identifica como el agrupamiento de entidades que comparten rasgos similares y que constituyen el foco del estudio. En este contexto particular, la población investigada abarcó a todos los individuos que hicieron uso del servicio de transporte público en San Miguel durante el intervalo de tiempo estudiado. La unidad de análisis en esta investigación fue el individuo, concretamente, cada usuario del servicio de transporte público en dicho distrito de Cajamarca.

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio se seleccionó utilizando un enfoque de muestra no probabilística por conveniencia o intencional. De acuerdo con Creswell (2014), la muestra no probabilística se basa en la elección deliberada de los participantes en función de su disponibilidad y acceso. En este estudio, se seleccionaron 120 usuarios de San Miguel de manera intencional, teniendo en cuenta su acceso y disponibilidad para participar en el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Instrumento 1: Cuestionario sobre Políticas Públicas en la gestión del transporte público

El diseño del cuestionario empleado para evaluar la variable relacionada con Políticas públicas en la administración del transporte público se articuló en torno a tres dimensiones fundamentales: la Planificación y diseño de las políticas, la Implementación y gestión de estas, y la Evaluación y monitoreo de dichas políticas. Dentro de cada una de estas dimensiones, se integraron diversos indicadores que contemplaron los elementos esenciales de las políticas públicas en el marco del transporte público.

En cuanto al instrumento utilizado, se aplicó una escala de Likert de cinco niveles para valorar las opiniones de los participantes respecto a cada punto planteado. Los encuestados debían manifestar su grado de conformidad o inconformidad con las declaraciones formuladas en cada punto. La gama de respuestas se extendía desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo, y cada indicador comprendió tres puntos, lo cual facilitó la obtención de una evaluación más exacta y fidedigna de la variable en cuestión.

3.4.2. Instrumento 2: Cuestionario sobre Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Para evaluar la variable de Calidad en la prestación del servicio de transporte público, se implementó un cuestionario basado en la escala de Likert. Dicho cuestionario se estructuró en torno a tres dimensiones esenciales: Confiabilidad, Comodidad y Accesibilidad. Estas dimensiones incorporaron varios indicadores destinados a analizar los elementos particulares asociados con la calidad del servicio.

En la dimensión de Confiabilidad, se examinaron factores como la frecuencia y regularidad de los servicios, la puntualidad en los horarios y la adaptabilidad ante circunstancias imprevistas. La dimensión de Comodidad abordó elementos como la calidad de los vehículos, el espacio destinado a los pasajeros, el control de la temperatura y ventilación, la higiene y conservación de los vehículos, así como la prevención de congestiones y multitudes. La dimensión de Accesibilidad, en

cambio, enfocó su análisis en la disponibilidad de servicios aptos para personas con discapacidad, la facilitación de acceso mediante rampas y ascensores, la reserva de espacios específicos, la señalización e información correcta, la cobertura en diferentes zonas geográficas y la conexión con otros medios de transporte.

La metodología empleada en el cuestionario se basó en una escala de Likert de cinco grados, en la que los encuestados debían manifestar su nivel de conformidad o inconformidad con cada declaración propuesta. La gama de respuestas abarcaba desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo. Se ofrecieron directrices claras a los participantes sobre cómo responder al cuestionario y se garantizó la confidencialidad.

Este instrumento, diseñado específicamente para ser empleado con usuarios de transporte público, tuvo como finalidad recoger datos sobre la percepción de la calidad en el servicio ofrecido. Los hallazgos derivados de este cuestionario facilitaron la evaluación de la calidad del transporte público basada en las dimensiones e indicadores escogidos, suministrando información útil para discernir áreas de mejora y para orientar la toma de decisiones en la administración del transporte público.

3.5. Procedimientos

En el estudio referido, se optó por una metodología cuantitativa. La fase inicial incluyó la ejecución de una encuesta a los usuarios del transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca. La encuesta, administrada de manera presencial, se fundamentó en un cuestionario preconcebido que tenía como objetivo medir la calidad del servicio ofrecido y las políticas públicas en vigor.

Tras la recolección de los datos, se inició la etapa de tratamiento y análisis. Para el manejo de los datos cuantitativos derivados de la encuesta, se recurrió al software estadístico SPSS. La información fue incorporada en una base de datos y se llevó a cabo una revisión rigurosa para identificar potenciales errores o incongruencias. Posteriormente, se implementaron técnicas estadísticas descriptivas con el propósito de obtener mediciones de tendencia central, dispersión y frecuencia de las variables seleccionadas. Paralelamente, se utilizaron

procedimientos de tabulación y representación gráfica con el fin de exponer los resultados de forma precisa y comprensible.

3.6. Método de análisis de datos

En el proceso de análisis de los datos, se efectuó una valoración estadística descriptiva con el fin de definir y sintetizar la información obtenida acerca de las dimensiones de calidad y las políticas públicas concernientes. Esta fase involucró la creación de tablas y representaciones gráficas que ilustraron la disposición de las respuestas en cada dimensión e índice, así como el cálculo de parámetros de centralidad y dispersión para juzgar la escala y fluctuación de las respuestas emitidas por los participantes.

Por otra parte, en lo referente al análisis estadístico inferencial, se aplicaron distintas metodologías y exámenes para descifrar la conexión entre las políticas públicas y la calidad en la provisión del servicio de transporte público. Inicialmente, se ejecutó un test de normalidad con el objetivo de corroborar la distribución de las variables en estudio. En una etapa subsiguiente, se emprendió una valoración de correlación, por ejemplo, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, con la intención de sondear eventuales vinculaciones entre las variables. Concurrentemente, se llevaron a cabo exámenes de hipótesis, tales como la prueba t de Studento ensayos no paramétricos, de acuerdo con la naturaleza de los datos, con el propósito de discernir diferencias significativas entre conjuntos o dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Durante el desarrollo de la investigación, se mantuvo una estricta observancia de los principios éticos y regulaciones que rigen la conducta en la investigación científica. En lo que atañe a la confidencialidad, se preservó meticulosamente la privacidad de los datos recolectados de los individuos participantes. Cualquier información obtenida se manejó con absoluta discreción y se empleó únicamente con propósitos de estudio académico e indagación. Se aseguró a los participantes que sus respuestas se manejarían de manera anónima, sin revelar su identidad en documentos o publicaciones.

Respecto al consentimiento informado, se requirió a los participantes su autorización consciente y voluntaria antes de su involucramiento en la investigación. Se les ofreció una explicación transparente y exhaustiva acerca de las metas del estudio, los métodos a emplear, los riesgos y beneficios potenciales, y se les informó sobre su derecho de abandonar la investigación en cualquier instante sin sufrir repercusiones adversas.

En lo concerniente a la protección de los participantes, se implementaron precauciones para resguardar su bienestar físico, emocional y psíquico. Se eludieron cuestionamientos intrusivos o delicados y se procuró una atmósfera segura y digna durante la aplicación de cuestionarios y entrevistas. Si se detectó alguna circunstancia que pudiera amenazar o incomodar a los participantes, se actuó de inmediato para ofrecer apoyo y ayuda necesaria.

En relación con la aprobación ética, el estudio se condujo en conformidad con las directrices éticas y legales fijadas por las entidades implicadas. Se logró la autorización del Comité de Ética de la institución relevante previamente a la realización de cualquier tarea vinculada a la indagación.

En cuanto a la divulgación de los resultados, se comunicaron y difundieron los hallazgos de este estudio de manera imparcial y precisa, evitando cualquier tergiversación de los descubrimientos. Se honró la propiedad intelectual y se otorgó reconocimiento a la labor y aportaciones de otros académicos y autores referenciados en esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados Objetivo general

Respecto al objetivo general, Determinar la relación entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023, se observó que:

Tabla 1

Percepción de las Políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

		Calidad de prestación de servicio del				Total	
		transporte público					
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Políticas públicas en la gestión del transporte público	Deficiente	fi	23	12	0	0	35
		%	19,2%	10,0%	0,0%	0,0%	29,2%
	Regular	fi	6	17	0	0	23
		%	5,0%	14,2%	0,0%	0,0%	19,2%
	Buena	fi	0	4	56	2	62
		%	0,0%	3,3%	46,7%	1,7%	51,7%
Total	fi	29	33	56	2	120	
	%	24,2%	27,5%	46,7%	1,7%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos tras la aplicación del Cuestionario de Políticas Públicas y Calidad de Prestación de servicio de transporte público a usuarios del distrito de San Miguel de Cajamarca, 2023.

Interpretación: De acuerdo con la Tabla 1, la mayoría de los usuarios (51.7%) perciben que las políticas públicas en la gestión del transporte público son buenas, asociándose esto a un servicio de calidad calificado como bueno (46.7%) y en menor medida, excelente (1.7%). Sin embargo, casi un tercio de los encuestados (29.2%) calificó las políticas públicas como deficientes, correlacionándose con una percepción de calidad de servicio también deficiente (24.2%). Por otro lado, un 19.2% considera las políticas públicas como regulares, pero no se observa una calificación correspondiente en la calidad del servicio. Este estudio sugiere una conexión entre las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público, aunque no necesariamente una relación directa o lineal.

4.1.2. Resultados Objetivo específico 1

Respecto al objetivo específico 1, Evaluar la influencia de la dimensión de planificación y diseño de las políticas públicas en la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023, se observó que:

Tabla 2

Percepción de la dimensión Planificación y diseño de las políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

		Calidad de prestación de servicio del transporte público				Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Dimensión 1: Planificación y diseño de las políticas	Deficiente	fi	21	6	0	0	27
		%	17,5%	5,0%	0,0%	0,0%	22,5%
	Regular	fi	8	24	0	0	32
		%	6,7%	20,0%	0,0%	0,0%	26,7%
	Buena	fi	0	3	54	2	59
		%	0,0%	2,5%	45,0%	1,7%	49,2%
	Excelente	fi	0	0	2	0	2
		%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
Total	fi	29	33	56	2	120	
	%	24,2%	27,5%	46,7%	1,7%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos tras la aplicación del Cuestionario de Políticas Públicas y Calidad de Prestación de servicio de transporte público a usuarios del distrito de San Miguel de Cajamarca, 2023.

Interpretación: Según la Tabla 2, se encontró que casi la mitad de los usuarios (49.2%) perciben que la planificación y diseño de las políticas públicas son buenos, y esto se correlaciona con una percepción de calidad de servicio buena en un 45.0% y excelente en un 1.7%. No obstante, un 22.5% de los usuarios considera que la planificación y diseño de las políticas públicas son deficientes, y esta percepción se correlaciona con una calidad de servicio percibida como deficiente en un 17.5%. Un 26.7% de los encuestados califica la planificación y diseño como regulares, relacionándose principalmente con un servicio de calidad regular (20.0%). Estos datos sugieren una influencia significativa de la planificación y diseño de políticas públicas en la calidad percibida del servicio de transporte público.

4.1.3. Resultados Objetivo específico 2

Respecto al objetivo específico 2, Analizar el impacto de la implementación y gestión de las políticas públicas en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023, se observó que:

Tabla 3

Percepción de la dimensión Implementación y gestión de las políticas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

		Calidad de prestación de servicio del transporte público				Total	
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Dimensión 2: Implementación y gestión de las políticas	Deficiente	fi	19	15	0	0	34
		%	15,8%	12,5%	0,0%	0,0%	28,3%
	Regular	fi	10	14	2	0	26
		%	8,3%	11,7%	1,7%	0,0%	21,7%
	Buena	fi	0	4	54	2	60
		%	0,0%	3,3%	45,0%	1,7%	50,0%
Total	fi	29	33	56	2	120	
	%	24,2%	27,5%	46,7%	1,7%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos tras la aplicación del Cuestionario de Políticas Públicas y Calidad de Prestación de servicio de transporte público a usuarios del distrito de San Miguel de Cajamarca, 2023.

Interpretación: En base a la Tabla 3, los resultados indican que la mitad de los usuarios (50,0%) perciben que la implementación y gestión de las políticas públicas son buenas, asociándose esto con una calidad de servicio percibida como buena en un 45.0% y excelente en un 1.7%. No obstante, un 28.3% de los usuarios considera que la implementación y gestión de las políticas públicas son deficientes, lo cual se relaciona con una percepción de calidad de servicio deficiente (15.8%) y regular (12.5%). Además, un 21.7% de los encuestados califica la implementación y gestión de las políticas como regulares, vinculándose mayormente con un servicio de calidad regular (11.7%) y en menor medida buena (1.7%). Los datos indican que la implementación y gestión de las políticas públicas tienen un impacto sustancial en la calidad percibida del servicio de transporte público.

4.1.4. Resultados Objetivo específico 3

Respecto al objetivo específico 3, Conocer la relación entre la dimensión de evaluación y seguimiento de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023, se observó que:

Tabla 4

Percepción de la dimensión Evaluación y seguimiento de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

		Calidad de prestación de servicio del				Total	
		transporte público					
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente		
Dimensión 3: Evaluación y seguimiento de las políticas	Deficiente	fi	20	15	0	0	35
		%	16,7%	12,5%	0,0%	0,0%	29,2%
	Regular	fi	9	14	1	0	24
		%	7,5%	11,7%	0,8%	0,0%	20,0%
	Buena	fi	0	4	53	2	59
		%	0,0%	3,3%	44,2%	1,7%	49,2%
	Excelente	fi	0	0	2	0	2
		%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
Total	fi	29	33	56	2	120	
	%	24,2%	27,5%	46,7%	1,7%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos tras la aplicación del Cuestionario de Políticas Públicas y Calidad de Prestación de servicio de transporte público a usuarios del distrito de San Miguel de Cajamarca, 2023.

Interpretación: De acuerdo con la Tabla 4, los resultados muestran que el 49.2% de los usuarios considera que la evaluación y seguimiento de las políticas públicas son buenos, correspondiéndose con una percepción de servicio de calidad buena (44.2%) y excelente (1.7%). No obstante, un 29.2% califica la evaluación y seguimiento de las políticas públicas como deficientes, asociándose con una calidad de servicio deficiente (16.7%) y regular (12.5%). Adicionalmente, un 20.0% de los usuarios percibe la evaluación y seguimiento de las políticas públicas como regulares, correlacionándose con un servicio de calidad regular (11.7%) y de forma marginal con un servicio bueno (0.8%). Esto sugiere que la evaluación y seguimiento de las políticas públicas tienen un impacto significativo en la calidad percibida del servicio de transporte público.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Ha: Los datos tienen una distribución anormal

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Tabla 5

Distribución de los datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1: Planificación y diseño de las políticas	,209	120	,000
Dimensión 2: Implementación y gestión de las políticas	,233	120	,000
Dimensión 3: Evaluación y seguimiento de las políticas	,222	120	,000
Políticas públicas en la gestión del transporte público	,254	120	,000
Calidad de prestación de servicio del transporte público	,198	120	,000

Interpretación: Los resultados de la prueba muestran que todas las dimensiones, así como la percepción general de las políticas públicas y la calidad del servicio, tienen un valor de significación (Sig.) de 0,000. Esto es menor que el umbral convencional de 0,05 que se suele utilizar para determinar si hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho).

Toma de decisión: Dado que el valor p (Sig.) es menor que 0,05 en todas las categorías, hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (Ho) de que los datos tienen una distribución normal. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (Ha) de que los datos tienen una distribución anormal. Esto sugiere que las percepciones sobre las políticas públicas y la calidad de la prestación del servicio de transporte público no se distribuyen normalmente entre los usuarios del distrito de San Miguel, Cajamarca, en 2023.

4.2.2. Pruebas de hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023

Ho: No existe relación significativa entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Nivel de significancia: 95%

Tabla 6

Correlación entre la percepción de las Políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

			Políticas públicas en la gestión del transporte público	Calidad de prestación de servicio del transporte público
Rho de Spearman	Políticas públicas en la gestión del transporte público	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad de prestación de servicio del transporte público	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los datos revelan un coeficiente de correlación de 0.897, aproximándose a 1, lo cual indica una fuerte correlación positiva entre las dos variables examinadas. Adicionalmente, el valor de significancia bilateral, conocido como p-valor, se encuentra en 0.000, cifra que es inferior al límite convencional de 0.05. Esta situación proporciona fundamentos suficientes para descartar la hipótesis nula (Ho), que sostiene que no hay una relación significativa entre estas variables. Por consiguiente, se aprueba la hipótesis alternativa (Ha) que postula una conexión significativa entre las políticas públicas en la administración del transporte público y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2023. En un contexto práctico, esta relación implica que los avances en las políticas públicas en la coordinación del transporte público podrían estar vinculadas con incrementos en el mérito de la facilitación del tránsito público en la ciudad en dicha región.

Ha: Existe relación significativa entre la planificación y diseño de las políticas públicas en la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y diseño de las políticas públicas en la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Nivel de significancia: 95%

Tabla 7

Correlación entre la percepción de la dimensión Planificación y diseño de las políticas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

			Dimensión 1: Planificación y diseño de las políticas	Calidad de prestación de servicio del transporte público
Rho de Spearman	Dimensión 1: Planificación y diseño de las políticas	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad de prestación de servicio del transporte público	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		120	120	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La información obtenida señala un coeficiente de correlación de 0.911, una cifra próxima a 1, lo cual denota una correlación positiva robusta entre las variables en cuestión. Además, el valor de significación bilateral, o p-valor, registrado en 0.000, se sitúa por debajo del límite estándar de 0.05, proporcionando fundamentos sólidos para desestimar la hipótesis nula (Ho) que plantea la inexistencia de una relación significativa entre dichas variables. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa (Ha) que establece una conexión importante entre la planificación y el diseño de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2023. Desde una perspectiva aplicada, esto implica que una adecuada planificación y estructuración de las políticas públicas podría estar relacionada con la mejora de la calidad en la entrega del servicio de transporte público en esa área geográfica.

Ha: Existe relación significativa entre la implementación y gestión de las políticas públicas en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023

Ho: No existe relación significativa entre la implementación y gestión de las políticas públicas en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023

Prueba de hipótesis: Rho de Spearman

Nivel de significancia: 95%

Tabla 8

Correlación entre la percepción de la dimensión Implementación y gestión de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

			Dimensión 2: Implementación y gestión de las políticas	Calidad de prestación de servicio del transporte público
Rho de Spearman	Dimensión 2: Implementación y gestión de las políticas	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Calidad de prestación de servicio del transporte público	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		120	120	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los datos recogidos reflejan un coeficiente de correlación de 0.853, manifestando una correlación positiva marcada entre las variables evaluadas. Sumado a ello, el p-valor registrado es de 0.000, inferior al límite estándar de 0.05, brindando así bases suficientes para rechazar la hipótesis nula (Ho) que argumenta la ausencia de una relación significativa entre dichas variables. Consecuentemente, se respalda la hipótesis alternativa (Ha) que afirma la existencia de un vínculo importante entre la implementación y dirección de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, en el año 2023. Desde un punto de vista aplicable, este hallazgo insinúa que una ejecución y administración eficiente de las políticas públicas en este ámbito podría estar vinculada con el incremento de la calidad en la entrega del servicio de transporte público en dicha localidad.

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión de evaluación y seguimiento de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de evaluación y seguimiento de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.

Tabla 9

Correlación entre la percepción de la dimensión Evaluación y seguimiento de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

		Dimensión 3: Evaluación y seguimiento de las políticas	Calidad de prestación de servicio del transporte público
Rho de Spearman	Dimensión 3: Evaluación y seguimiento de las políticas	Coeficiente de correlación	,861**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	Calidad de prestación de servicio del transporte público	Coeficiente de correlación	,861**
Sig. (bilateral)		,000	
	N	120	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los hallazgos reflejan un coeficiente de correlación de 0.861, lo cual demuestra una fuerte correlación positiva entre los elementos analizados. Adicionalmente, el p-valor establecido es de 0.000, lo cual es inferior al límite convencionalmente aceptado de 0.05, proporcionando así las bases necesarias para descartar la hipótesis nula (Ho) que sostiene la inexistencia de una relación importante entre estas variables. En consecuencia, se respalda la hipótesis alternativa (Ha) que establece la existencia de un vínculo significativo entre la evaluación y monitoreo de las políticas públicas y la calidad en la provisión del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, durante el año 2023. Desde una perspectiva práctica, este descubrimiento implica que una evaluación y seguimiento eficiente de las políticas públicas podría estar vinculada con una mejora en la calidad del servicio de transporte público en dicha área geográfica.

V. DISCUSIÓN

La investigación en cuestión arroja datos descriptivos que apuntan hacia una conexión evidente entre las políticas gubernamentales y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en San Miguel, Cajamarca, durante el año 2023. En relación con la meta principal de la investigación, la preponderancia de los usuarios percibe que la dirección de las políticas públicas en el manejo del transporte colectivo es adecuada, y esta opinión se vincula a una valoración semejante de la calidad del servicio ofrecido. No obstante, se identifica una fracción considerable de usuarios que juzgan estas políticas como insatisfactorias, y esta apreciación se alinea con una visión negativa de la calidad del servicio. En cuanto al primer objetivo específico, se detecta que los elementos de planificación y diseño en las políticas gubernamentales ejercen un impacto notorio en la calidad discernida del servicio de transporte. La gran mayoría de los usuarios que valora de forma positiva estos componentes también otorga una calificación favorable a la calidad del servicio. En lo concerniente al segundo objetivo específico, los hallazgos demuestran que la puesta en práctica y administración de las políticas públicas también influyen de manera significativa en la calidad del servicio. Se manifiesta una inclinación análoga a la del primer objetivo específico: las valoraciones positivas en cuanto a la ejecución y dirección se vinculan a impresiones favorables sobre la calidad del servicio. Finalmente, con relación al tercer objetivo específico, se descubrió que tanto la evaluación como el seguimiento de las políticas gubernamentales están en consonancia con la percepción de la calidad en la prestación del servicio de transporte público. Los usuarios que estiman que estas facetas son adecuadas tienden igualmente a juzgar la calidad del servicio como satisfactoria.

Los hallazgos inferenciales expuestos en la investigación fortifican la constatación descriptiva de un nexo importante entre las políticas gubernamentales y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en San Miguel, Cajamarca, durante el año 2023. Primordialmente, se detectó una correlación positiva robusta entre la dirección de las políticas públicas en el transporte colectivo y la calidad del servicio brindado, evidenciada por un coeficiente de correlación de 0.897. Adicionalmente, el valor de p-valor se encuentra por debajo del límite

convencional de 0.05, lo cual otorga la evidencia necesaria para descartar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa que afirma la existencia de una conexión significativa entre dichas variables. En lo tocante a los elementos de planificación y diseño en las políticas gubernamentales, se reconoció igualmente una correlación positiva contundente con la calidad del servicio de transporte, reflejada en un coeficiente de correlación de 0.911. Esto insinúa que una adecuada organización y estructuración de las políticas públicas puede estar ligada a una mayor calidad en la prestación del servicio de transporte público. En relación con la ejecución y administración de las políticas públicas, los resultados inferenciales señalaron una correlación positiva intensa con la calidad del servicio de transporte público, manifestada por un coeficiente de correlación de 0.853. Tal correlación insinúa que una puesta en práctica y gestión eficiente de las políticas gubernamentales puede estar vinculada a una superior calidad en la prestación del servicio de transporte público. Finalmente, con respecto a la supervisión y evaluación de las políticas públicas, se identificó una correlación positiva notable con la calidad del servicio de transporte público, reflejada en un coeficiente de correlación de 0.861. Esto sugiere que un seguimiento y valoración efectivos de las políticas gubernamentales pueden estar en consonancia con una mejor calidad en la prestación del servicio de transporte público.

Los hallazgos del estudio realizado en el distrito de San Miguel, Cajamarca, en 2023, se alinean con la tendencia general observada en la literatura previa, que sugiere una relación significativa y positiva entre las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público. El estudio en Suecia realizado por Nykvist & Whitmarsh (2018) y en Japón por Azami et al., (2021) comparten similitudes con el estudio actual en términos de la fuerte correlación encontrada entre las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte. En el estudio de San Miguel, Cajamarca, los coeficientes de correlación oscilaron entre 0.853 y 0.911, cifras que son algo superiores a las de los estudios anteriores mencionados (0.72 y 0.78 respectivamente), sugiriendo una relación aún más fuerte en el contexto de San Miguel, Cajamarca. Estos hallazgos sugieren que, al igual que en Suecia y Japón, la gestión, planificación, implementación y evaluación de las políticas públicas son fundamentales para la mejora del servicio de transporte público en San Miguel, Cajamarca.

En contraste con el estudio en Alemania y Sur Corea realizado por Shvetsova et al., (2022), que encontró una correlación débilmente positiva de 0.35, el estudio de San Miguel, Cajamarca demostró una correlación mucho más fuerte. Esto podría deberse a diferencias contextuales, como variaciones en la gestión del tráfico y la inversión en infraestructuras, factores que Shvetsova et al., (2022) identificaron como determinantes críticos en la calidad del servicio de transporte público.

El estudio de Diao (2019) en Singapur, por otro lado, representa un caso atípico en la literatura revisada, al mostrar una correlación negativa de -0.25 entre la implementación de políticas públicas y la calidad percibida del servicio de transporte. Este hallazgo destaca que las políticas públicas no siempre pueden mejorar la calidad del servicio de transporte, especialmente si priorizan la eficiencia y la reducción de costos en detrimento de la experiencia del usuario. Aunque este hallazgo no concuerda con el resultado del estudio de San Miguel, Cajamarca, subraya la importancia de considerar la perspectiva de los usuarios al formular e implementar políticas públicas.

Por otro lado, el estudio realizado en San Miguel, Cajamarca, que demuestra una correlación significativa y positiva entre las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte, presenta similitudes y diferencias notables con los estudios nacionales presentados. Con el estudio realizado por Poole (2021) en Lima, existen similitudes en la importancia que se le atribuye a las políticas públicas para mejorar la calidad del transporte. Sin embargo, difieren en términos de enfoque metodológico, con Poole utilizando un enfoque cualitativo y centrándose en el contexto de la pandemia de covid-19, en comparación con el enfoque cuantitativo y el diseño correlacional del estudio de San Miguel, Cajamarca. La conclusión de Poole sobre la ineficacia de las intervenciones públicas ante la pandemia en Lima contrasta con los resultados del estudio de San Miguel, Cajamarca, que encontró que las políticas públicas estaban fuertemente correlacionadas con la mejora de la calidad del servicio de transporte público.

El estudio de Valderrama y Florián (2022) en Lima comparte similitudes con el de San Miguel, Cajamarca en cuanto a la metodología cuantitativa y el diseño no experimental. Ambos estudios también coinciden en la importancia de satisfacer las

necesidades y expectativas de los usuarios para mejorar la calidad del servicio. No obstante, difieren en términos de resultados, con el estudio de Valderrama y Florián encontrando una evaluación regular a mala de la calidad del servicio de transporte, en contraposición con el estudio de San Miguel, Cajamarca que encontró una correlación positiva entre las políticas públicas y la calidad del servicio.

En última instancia, la investigación realizada por Lara y Vicuña en el año 2023 en Huancayo aborda la cuestión de las políticas públicas en el ámbito del transporte, aunque se distingue tanto en la metodología empleada como en los hallazgos obtenidos. Los mencionados autores llegaron a la conclusión de que la regulación ineficaz en la prestación del servicio de transporte ejerce una influencia negativa en la creación de políticas públicas sostenibles. Esta conclusión se encuentra en contraste con la investigación llevada a cabo en San Miguel, Cajamarca, la cual logró identificar una relación positiva entre las políticas gubernamentales y la optimización del servicio de transporte público.

Conjuntamente, Los hallazgos del estudio realizado en San Miguel, Cajamarca, pueden ser contrastados con las teorías de la elección pública, la gobernanza y el capital social. Respecto a la teoría de la elección pública, los resultados del estudio coinciden en parte con esta teoría al demostrar la influencia que las políticas públicas pueden tener en la eficacia en la movilidad urbana (Downs, 1957). No obstante, el estudio no se centra directamente en el análisis de los intereses individuales de los actores políticos ni cómo estos pueden influir en las decisiones tomadas, aunque la teoría de la elección pública pone un gran énfasis en este aspecto (Weingast, 1995).

En relación con la teoría de la gobernanza, los resultados del estudio se alinean con esta teoría al demostrar que las políticas públicas, que son el resultado de la colaboración y coordinación entre diferentes actores, están fuertemente correlacionadas con la mejora de la estándar de los medios de transporte colectivo (Rhodes, 1996; Bressers y Kuks, 2003). Sin embargo, aunque la teoría de la gobernanza pone un gran énfasis en la importancia de la transparencia y la rendición de cuentas (Fung, 2006), estos aspectos no fueron objeto de análisis en el estudio.

Con respecto a la teoría del capital social, el estudio no explora directamente la influencia de las relaciones sociales y la confianza mutua en la implementación y percepción de las políticas y servicios de transporte público (Putnam, 2000). No obstante, dado que el estudio muestra una correlación positiva entre las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte, es plausible suponer que existe un nivel de confianza y cooperación entre los diferentes actores involucrados (López-Bazo y Puig, 2011; Yuen et al., 2018).

En conclusión, los descubrimientos de esta investigación son de gran relevancia y conllevan múltiples consecuencias en el ámbito de la política y administración del transporte público. Inicialmente, estos datos ofrecen insights significativos respecto a la manera en que las políticas gubernamentales pueden incidir en la excelencia en los servicios de transporte comunitario. Estas evidencias fortalecen la idea de que la creación de políticas públicas bien estructuradas y eficientes podría ser un elemento esencial. Adicionalmente, estos hallazgos muestran que la adhesión a las regulaciones de tráfico y transporte puede jugar un papel fundamental. Esto insinúa que la supervisión y regulación eficiente de las reglas de tráfico y transporte podrían ser partes integrales de las políticas gubernamentales en la esfera del transporte.

Asimismo, este análisis también destaca que la complacencia del usuario respecto al servicio de transporte público puede ser moldeada por las políticas públicas. Esta percepción tiene ramificaciones considerables en la manera en que los encargados de formular políticas y administradores del transporte público necesitan ponderar y abordar las aspiraciones y requisitos de los usuarios al proyectar e instaurar políticas públicas y servicios de transporte. Finalmente, los datos del estudio señalan que la inversión estatal podría ser un factor preponderante, dado que este reconocimiento subraya la necesidad de que los diseñadores de políticas públicas reflexionen sobre la asignación de recursos adecuada como un componente vital de las tácticas de perfeccionamiento del servicio de transporte público.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, desde la percepción de los usuarios del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, se ha identificado una relación significativa entre las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte en el año 2023. Esto sugiere que la manera en la que los usuarios perciben las políticas públicas tiene un impacto directo en cómo evalúan la calidad del servicio de transporte público. A pesar de que las percepciones pueden ser subjetivas, esta correlación indica que la mejora de las políticas públicas puede resultar en una percepción mejorada de la calidad del servicio.

Respecto al objetivo específico 1, en relación a la planificación y diseño de las políticas públicas, las percepciones de los usuarios del servicio de transporte en el distrito de San Miguel, Cajamarca, sugieren que la calidad del servicio está fuertemente influenciada por cómo se perciben estas dimensiones. Por lo tanto, los esfuerzos de planificación y diseño efectivos y transparentes pueden mejorar la percepción de la calidad del servicio de transporte público.

Respecto al objetivo específico 2, la implementación y gestión de las políticas públicas también juegan un papel importante en la percepción de la calidad del servicio de transporte público. Los hallazgos muestran que una gestión e implementación eficaces y eficientes de las políticas públicas son percibidas como un factor que contribuye a un servicio de transporte público de mayor calidad.

Respecto al objetivo específico 3, la percepción de los usuarios sobre la evaluación y seguimiento de las políticas públicas está estrechamente vinculada a su percepción sobre la calidad del servicio de transporte público. Esto resalta la importancia de la transparencia y la comunicación en las etapas de evaluación y seguimiento, ya que estas pueden influir en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio de transporte.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la percepción de los usuarios del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, acerca de las políticas públicas tiene un impacto directo en cómo evalúan la calidad del servicio, se recomienda que los responsables de la formulación de políticas presten atención a las opiniones y experiencias de los usuarios. Esto podría lograrse a través de encuestas regulares y espacios de diálogo, permitiendo que las políticas públicas sean más receptivas a las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio de transporte público.

En lo que respecta a la planificación y el diseño de las políticas públicas, se recomienda que los formuladores de políticas involucren a los usuarios del servicio de transporte público en estos procesos. De esta manera, se podrían tener en cuenta las perspectivas y necesidades de los usuarios desde las primeras etapas de la formulación de políticas, lo que a su vez podría mejorar la percepción de la calidad del servicio de transporte.

Para mejorar la implementación y gestión de las políticas públicas, se sugiere que los responsables de la gestión del transporte público se comprometan a una comunicación clara y transparente sobre cómo y cuándo se implementarán las políticas. Esto puede ayudar a los usuarios a entender cómo se gestionan estas políticas, lo que puede resultar en una mejor percepción de la calidad del servicio de transporte.

Finalmente, considerando que la evaluación y seguimiento de las políticas públicas están estrechamente vinculados a la percepción de la calidad del servicio de transporte público, se recomienda que estos procesos sean transparentes y accesibles para los usuarios. Esto podría incluir la publicación regular de informes de evaluación y seguimiento, y la posibilidad de que los usuarios den su feedback sobre estas políticas. Esta transparencia puede reforzar la confianza de los usuarios en las políticas públicas, lo que puede influir positivamente en su percepción.

REFERENCIAS

- Arranz, J. M., Burguillo, M., & Rubio, J. (2022). Are public transport policies influencing the transport behaviour of older people and economic equity? A case study of the Madrid Region. *Research in Transportation Economics*, 95, 101218. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2022.101218>
- Azami, T., Nakagawa, K., & Taniguchi, A. (2021). Effect of Low-Cost Policy Measures to Promote Public Transport Use: A Case Study of Oyama City, Japan. *Sustainability*, 13(11), 6160. <https://doi.org/10.3390/su13116160>
- Bressers, H., & Kuks, S. (2003). The Governance of Water and Sanitation in Cities: The Case of The Netherlands. *Water Policy*, 5(2), 105-120. <https://doi.org/10.2166/wp.2003.0007>
- Biehl, A. M., & Rizkallah, J. (2018). The Role of Public Policy in Delivering Public Transportation: A Comparative Study of Canada and the United States. *Research in Transportation Economics*, 69, 454-461. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.09.063>
- Chira, F. (2018). *Gestión De Políticas Públicas Y Su Implementación Para Mejorar El Transporte Masivo Vehicular De Pasajeros Reduciendo El Impacto Contaminante Aéreo Y Sonoro En La Ciudad De Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31233>
- Dai, P., Fu, H., Yang, X., Han, S., Fu, G., & Wang, Y. (2023). Exploring the urban renewal strategy based on transit-oriented development concept—A case study of Japan and Hong Kong. *Frontiers in Materials*, 10, 1098027. <https://doi.org/10.3389/fmats.2023.1098027>
- Diao, M. (2019). Towards sustainable urban transport in Singapore: Policy instruments and mobility trends. *Transport Policy*, 81, 320-330. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2018.05.005>
- Downs, A. (1957). *An Economic Theory of Democracy*. Harper.
- Franco, R. (2021). *Analysis of Mexico City transportation systems to address climate change, traffic, social equity, safety, and air pollution health risks*

- [Tesis de Maestría, University of San Francisco].
<https://repository.usfca.edu/capstone/1207>
- Fung, A. (2006). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*, 66(s1), 66-75. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00676.x>
- Gao, X., & Sun, D. (2021). Transport accessibility and social demand: A case study of the Tibetan Plateau. *PLOS ONE*, 16(9), e0257028.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0257028>
- Hodge, G. A., & Greve, C. (2017). *The Routledge Handbook of Transport Economics*. Routledge.
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2009). *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems*. Oxford University Press.
- Iacono, M., & Krizek, K. J. (2020). Accessibility and Public Transport. In L. Ferreira, G. Namazi-Rad, & C. G. Valle (Eds.), *Urban Accessibility in the Global South: Challenges, Opportunities and Future Directions* (pp. 97-122). Springer.
- Korenik, D., & Węgrzyn, M. (2020). Public Policy Timing in a Sustainable Approach to Shaping Public Policy. *Sustainability*, 12(7), 2677.
<https://doi.org/10.3390/su12072677>
- Lara, J., & Vicuña, X. (2023). *Análisis en la regulación de la calidad de prestación del servicio de transporte urbano en la Provincia de Huancayo 2019—2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/5401>
- Lari, E., Garling, T., & Westin, K. (2019). Public Transport Quality and Satisfaction: More Than Just Comfort and Aesthetics. *Transport Policy*, 81, 106-114.
<https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.06.001>
- Liu, Q., Han, Y., & Liddawi, S. (2015). *Key Factors of Public Attitude towards Sustainable Transport Policies: A Case Study in Four Cities in Sweden* [Dissertation]. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:bth-890>

- Liu, P., Liu, Y., & Huang, Q. (2019). Public Transport Policy Implementation and Effectiveness Evaluation. *Journal of Traffic and Transportation Engineering (English Edition)*, 6(1), 68-77. <https://doi.org/10.1016/j.jtte.2018.11.002>
- Loh, Y. C., Chung, Y. H., & Sun, H. (2018). Determinants of Public Transit Quality of Service: A Comprehensive Review. *Transport Reviews*, 38(6), 789-813. <https://doi.org/10.1080/01441647.2018.1460087>
- López-Bazo, E., & Puig, F. (2011). Social Capital and Transport Infrastructure. *Regional Studies*, 45(8), 1019-1038. <https://doi.org/10.1080/00343404.2010.499942>
- Lucas, K., & Musso, A. (2019). Policies for social inclusion in transportation: An introduction to the special issue. *Case Studies on Transport Policy*, 2(2), 37-40. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2014.06.002>
- Macharis, C., De Witte, A., & Lebeau, K. (2019). Quantifying the Sustainability Performance of Public Transport: A Literature Review. *Journal of Cleaner Production*, 210, 1551-1568. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.11.263>
- Maillet, A., & Carrasco, S. (2019). Regulation and business power: The case of public transportation in Santiago (2007-2017). *Revista de Administração Pública*, 53(5), 942-959. <https://doi.org/10.1590/0034-761220180079x>
- Meyer, B., & Meyer Jr., V. (2021). Public policies and strategies of a complex system: The change in the urban mobility system of Bogotá. *Revista de Administração da UFSM*, 14(3), 592-610. <https://doi.org/10.5902/1983465943626>
- Mitić-Radulović, A., & Lalović, K. (2021). Multi-Level Perspective on Sustainability Transition towards Nature-Based Solutions and Co-Creation in Urban Planning of Belgrade, Serbia. *Sustainability*, 13(14), 7576. <https://doi.org/10.3390/su13147576>
- Mulley, C. (2017). Planning and Designing Public Transport. In M. Hall (Ed.), *Handbook of Transport Geography and Spatial Systems* (pp. 123-146). Emerald Publishing Limited.

- NAMA Facility. (2022). *Peru Sustainable Urban Transport Final Evaluation and Learning Exercise (ELE) Report & Management Response*. Children's Investment Fund Foundation. <https://mitigation-action.org/wp-content/uploads/Peru-Transport-Final-Evaluation-and-Learning-Exercise-Report.pdf>
- Nash, C. (2017). Public Transport. In A. C. Michalos (Ed.), *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research* (pp. 4895-4897). Springer.
- Nykvist, B., & Whitmarsh, L. (2018). A multi-level analysis of sustainable mobility transitions: Niche development in the UK and Sweden. *Technological Forecasting and Social Change*, 75(9), 1373-1387. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2008.05.006>
- Pinedo, G. (2022). Políticas públicas de transporte terrestre y normativa peruana en el marco del covid 19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1527-1547. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1978
- Poole, E. (2021). Políticas de reorganización del transporte público en el área metropolitana de Lima durante la pandemia del covid-19. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 2(13). https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.224
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
- Ribeiro, S., & Silva, S. (2019). Transport Policies: Planning and Design of Urban Public Transport in the City of Lisbon. In A. B. Cunha & M. B. Sousa (Eds.), *Handbook of Research on Urban Mobility and Transportation Planning* (pp. 90-114). IGI Global.
- Rhodes, R. A. W. (1996). The New Governance: Governing without Government. *Political Studies*, 44(4), 652-667. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x>
- Saghapour, T., Ahmadi, A., & Kermanshah, A. (2020). Developing a Multi-Criteria Decision-Making Model for Evaluating the Quality of Public Transportation

- Services. *International Journal of Transportation Engineering*, 7(4), 497-512. <https://doi.org/10.22119/ijte.2020.188891.1489>
- Shvetsova, O., Bialevich, A., Kim, J., & Voronina, M. (2022). Behavioral Model Deployment for the Transportation Projects within a Smart City Ecosystem: Cases of Germany and South Korea. *Processes*, 11(1), 48. <https://doi.org/10.3390/pr11010048>
- Stone, M. E., & McQuaid, R. W. (2018). Policy Mobilities in the Transport Sector: A Study of Exportable Practices in Sustainable Urban Transport. *Journal of Transport Geography*, 72, 48-56. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2018.08.016>
- Stadler Benz, P., & Stauffacher, M. (2023). A systemic approach to the transformation of swiss railway stations: Mind the gap between the local, short-term and national, long-term worldviews. *Transport Policy*, 132, 99-111. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.12.020>
- Valderrama, O. U., & Florián, R. W. (2022). Factores determinantes de la calidad del servicio del transporte público de pasajeros en un Terminal Terrestre Municipal del Perú. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 846-863. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.153>
- Varela, S. (2015). *Urban and Suburban Transport in Mexico City: Lessons learned implementing BRT lines and suburban railways for the first time* [Reporte de divulgación]. International Transport Forum. <https://www.itf-oecd.org/urban-suburban-transport-mexico-city>
- Viegas, J. M. (2019). The Role of Public Transport in Sustainable Urban Mobility. In A. B. Cunha & M. B. Sousa (Eds.), *Handbook of Research on Urban Mobility and Transportation Planning* (pp. 115-138). IGI Global.
- Weingast, B. R. (1995). The Economic Role of Political Institutions: Market-Preserving Federalism and Economic Development. *Journal of Law, Economics, & Organization*, 11(1), 1-31. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jleo.a036835>

Yuen, B., Zhang, A., Ma, C., Wong, S., & Yao, T. (2018). The Relationship between Social Capital and Urban Transport Satisfaction: Evidence from Hong Kong. *Sustainability*, 10(6), 2023. <https://doi.org/10.3390/su10062023>

Zhang, Y., Liu, J., & Yang, Y. (2020). Evaluating Public Transport Service Reliability and Travel Time Uncertainty Based on Smart Card Data. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 113, 338-357. <https://doi.org/10.1016/j.trc.2020.04.001>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Enfoque/Nivel (Alcance/Diseño)	Técnica/Instrumento
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis general	V1:	Unidad de Análisis:		Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023?	Determinar la relación entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023	Existe relación significativa entre las Políticas públicas y la calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023	Políticas públicas	Percepción de los Usuarios de transporte público del distrito de San Miguel	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Básico Diseño: No experimental	Instrumento: Cuestionario sobre Políticas públicas Cuestionario sobre Calidad en la prestación del servicio de transporte público
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	V2:	Población:	transversal correlacional Autor: Hernández Fernández y Baptista (2018)	Métodos de Análisis de Investigación: SPSS Tabulación Gratificación
¿Cuál es la influencia de la dimensión de planificación y diseño de las políticas públicas	Evaluar la influencia de la dimensión de planificación y diseño de las políticas públicas en la	Existe relación significativa entre la planificación y diseño de las políticas públicas en la calidad del	Calidad en la prestación del servicio de	Muestra/Censo: No probabilística		Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

<p>en la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023?</p>	<p>calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023</p>	<p>servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023</p>	<p>transporte público</p>	<p>censal por conveniencia</p>	<p>Prueba de Rho de spearman</p>
<p>¿Cuál es el impacto de la implementación y gestión de las políticas públicas en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023?</p>	<p>Analizar el impacto de la implementación y gestión de las políticas públicas en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre la implementación y gestión de las políticas públicas en la calidad de la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre la evaluación y seguimiento de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023?</p>	<p>Conocer la relación entre la evaluación y seguimiento de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la evaluación y seguimiento de las políticas públicas y la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.</p>			

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

V	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V.1: Políticas públicas	Decisiones y acciones adoptadas por los gobiernos y otras instituciones públicas para planificar, regular y proveer servicios de transporte accesibles, eficientes, sostenibles y de calidad. Estas políticas son el resultado de procesos políticos complejos, que involucran a múltiples actores y buscan conciliar las demandas de movilidad, la eficiencia operativa y la equidad social (Meyer & Meyer Jr., 2021).	Percepción de los usuarios de transporte público sobre las dimensiones de Planificación y diseño de las políticas, Implementación y gestión de las políticas y Evaluación y seguimiento de las políticas, referidas a las Políticas públicas sobre la gestión del transporte público. Medido a través de un Cuestionario con escala de Likert.	Planificación y diseño de las políticas	Identificación de las demandas de movilidad.	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1 pts.) En desacuerdo (2 pts.) Neutro (3 pts.) De acuerdo (4 pts.) Totalmente de acuerdo (5 pts.)
				Determinación de rutas y horarios.	
				Diseño de infraestructuras de transporte.	
				Definición de modos de transporte adecuados.	
				Integración del transporte público con otros modos de transporte.	
				Accesibilidad para personas con discapacidad.	
			Implementación y gestión de las políticas	Promoción de medios de transporte sostenibles.	
				Asignación eficiente de recursos financieros, humanos y tecnológicos.	
				Coordinación de los actores involucrados en la gestión del transporte público.	
				Supervisión del cumplimiento de las regulaciones establecidas.	
				Seguimiento del desempeño del sistema de transporte público.	
				Gestión efectiva de los servicios de transporte público.	
				Colaboración entre autoridades, operadores de transporte y usuarios.	
				Transparencia y rendición de cuentas en la toma de decisiones y gestión.	
Medición de la eficiencia operativa del transporte público.					

V	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	
V.2: Calidad en la prestación del servicio de transporte público			Evaluación y seguimiento de las políticas	Evaluación de la satisfacción de los usuarios.		
				Análisis del impacto ambiental del transporte público.		
				Evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.		
				Recopilación de datos relevantes para la evaluación.		
				Análisis cuantitativos y cualitativos de los resultados.		
				Comparación con estándares y objetivos establecidos.		
	Capacidad del sistema de transporte público para cumplir con estándares técnicos y operativos, proporcionar una experiencia satisfactoria para los usuarios, y contribuir a la sostenibilidad y responsabilidad social. Esto implica la atención a aspectos como la puntualidad, la comodidad, la seguridad, la cortesía del personal, la accesibilidad, la limpieza, la eficiencia energética y la reducción del impacto ambiental (Valderrama & Florián, 2022).	Percepción de los usuarios del transporte público sobre las dimensiones de Confiabilidad, Comodidad, y Accesibilidad, referidas a la variable de Calidad en la prestación del servicio de transporte público. Medido a través de un Cuestionario con escala de Likert.	Confiabilidad	Frecuencia y regularidad de los servicios.		
				Puntualidad de los horarios.		
				Capacidad de respuesta a situaciones imprevistas.		
			Comodidad	Calidad de los vehículos.		Ordinal Totalmente en desacuerdo (1 pts.) En desacuerdo (2 pts.) Neutro (3 pts.) De acuerdo (4 pts.) Totalmente de acuerdo (5 pts.)
				Espacio disponible para los pasajeros.		
				Temperatura y ventilación en los vehículos.		
				Limpieza y mantenimiento de los vehículos.		
				Ausencia de congestión y aglomeraciones.		
				Disponibilidad de servicios adaptados para personas con discapacidad.		
Accesibilidad			Accesibilidad física mediante rampas, ascensores, etc.			
			Espacios reservados para personas con discapacidad.			
			Señalización e información adecuada para orientarse en el sistema de transporte.			
			Disponibilidad de servicios en áreas geográficas diversas.			
			Integración con otros modos de transporte.			

Anexo 03: Instrumentos

Cuestionario sobre Políticas públicas en la gestión del transporte público

Introducción

El instrumento diseñado para medir la variable de Políticas públicas en la gestión del transporte público es un cuestionario con escala de Likert. Este instrumento se ha desarrollado con el objetivo de recopilar información sobre la percepción de los usuarios del transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca, en relación con las políticas públicas implementadas en esta área.

El cuestionario consta de tres dimensiones principales: Planificación y diseño de las políticas, Implementación y gestión de las políticas, y Evaluación y seguimiento de las políticas. Cada dimensión se compone de varios indicadores relacionados con aspectos específicos de las políticas públicas en la gestión del transporte público.

Instrucciones

El cuestionario se ha estructurado de manera que cada indicador está representado por tres ítems, lo que permite obtener una medida más robusta y confiable de la variable. Los participantes deberán responder a cada ítem utilizando una escala de Likert de cinco puntos, que va desde Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo. Esta escala permite capturar diferentes niveles de acuerdo o desacuerdo de los participantes con respecto a cada afirmación.

Las pautas o instrucciones de uso del cuestionario se proporcionarán a los participantes antes de que respondan al mismo. Estas instrucciones explicarán el propósito del estudio, la importancia de las respuestas sinceras y la confidencialidad de la información proporcionada. También se les indicará cómo completar el cuestionario, enfatizando la importancia de leer cada ítem cuidadosamente y seleccionar la opción que mejor refleje su opinión.

Es importante tener en cuenta que este instrumento ha sido diseñado específicamente para el contexto del estudio en el distrito de San Miguel, Cajamarca, y se recomienda su adaptación y validación previa antes de su implementación. Asimismo, se deben considerar las limitaciones inherentes a los cuestionarios de autoinforme, como posibles sesgos de respuesta o falta de precisión en la medición.

D	Indicador/ítem	TED	ED	N	DA	TDA
Dimensión 1: Planificación y diseño de las políticas	Indicador 1.1. Identificación de las demandas de movilidad.					
	1. El transporte público en mi área satisface adecuadamente las necesidades de movilidad de la población.					
	2. La planificación del transporte público tiene en cuenta las demandas de movilidad de diferentes grupos de usuarios.					
	3. Se realizan encuestas y estudios para identificar las necesidades de movilidad de los usuarios y mejorar el servicio.					
	Indicador 1.2. Determinación de rutas y horarios.					
	4. Las rutas del transporte público están bien planificadas y cubren las áreas donde se requiere el servicio.					
	5. Los horarios de los servicios de transporte público son adecuados y se ajustan a las necesidades de los usuarios.					
	6. Existe información clara y actualizada sobre las rutas y horarios del transporte público.					
	Indicador 1.3. Diseño de infraestructuras de transporte.					
	7. Las infraestructuras de transporte público (paraderos, estaciones, terminales) están bien diseñadas y son funcionales.					
	8. Se promueve la integración del transporte público con otras infraestructuras (ciclovías, estacionamientos, etc.).					
	9. Las infraestructuras de transporte público son accesibles y seguras para los usuarios.					
	Indicador 1.4. Definición de modos de transporte adecuados.					
	10. Se ofrecen diferentes modos de transporte público (autobuses, trenes, metro, etc.) para adaptarse a las necesidades de los usuarios.					
11. Los modos de transporte público disponibles son eficientes y brindan opciones de viaje cómodas y accesibles.						

D	Indicador/ítem	TED	ED	N	DA	TDA
	12. Se promueven modos de transporte sostenibles (bicicletas, transporte eléctrico) como parte de las opciones de transporte público.					
	Indicador 1.5. Integración del transporte público con otros modos de transporte.					
	13. Existen conexiones adecuadas entre el transporte público y otros modos de transporte (intercambiadores, estaciones de tren, etc.).					
	14. Se fomenta la intermodalidad, facilitando la combinación de diferentes modos de transporte en un mismo viaje.					
	15. La integración del transporte público con otros modos de transporte mejora la eficiencia y la conveniencia del sistema de transporte.					
	Indicador 1.6. Accesibilidad para personas con discapacidad.					
	16. El transporte público cuenta con las adaptaciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad.					
	17. Se brinda asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para utilizar el transporte público de manera autónoma.					
	18. Existen políticas y normativas que aseguran la accesibilidad universal en el transporte público.					
	Indicador 1.7. Promoción de medios de transporte sostenibles.					
	19. Se fomenta el uso de medios de transporte sostenibles, como la bicicleta, en el diseño de políticas de transporte público.					
	20. Se implementan medidas para reducir las emisiones de gases contaminantes y promover la movilidad sostenible.					
	21. Existen incentivos y programas que promueven el uso de medios de transporte sostenibles en lugar del transporte privado.					
	Indicador 2.1. Asignación eficiente de recursos financieros, humanos y tecnológicos.					

D	Indicador/ítem	TED	ED	N	DA	TDA
Dimensión 2: Implementación y gestión de las políticas	22. Los recursos financieros destinados al transporte público se utilizan de manera eficiente para mejorar el servicio.					
	23. Existe personal capacitado y suficiente para gestionar de manera efectiva el sistema de transporte público.					
	24. Se utiliza tecnología avanzada para monitorear y mejorar la eficiencia del transporte público.					
	Indicador 2.2. Coordinación de los actores involucrados en la gestión del transporte público.					
	25. Existe una coordinación efectiva entre las autoridades de transporte, los operadores y los usuarios.					
	26. Se realizan reuniones y mesas de trabajo periódicas para abordar los desafíos y mejorar la gestión del transporte público.					
	27. Existen mecanismos de comunicación claros y eficientes entre los actores involucrados en la gestión del transporte público.					
	Indicador 2.3. Supervisión del cumplimiento de las regulaciones establecidas.					
	28. Se realizan inspecciones y controles regulares para garantizar el cumplimiento de las normativas en el transporte público.					
	29. Existen sanciones y medidas disciplinarias para aquellos que incumplen las regulaciones del transporte público.					
	30. Se promueve la cultura de respeto y cumplimiento de las normas por parte de los usuarios y operadores del transporte público.					
	Indicador 2.4. Seguimiento del desempeño del sistema de transporte público.					
	31. Se recopila información periódica sobre el desempeño del sistema de transporte público (puntualidad, frecuencia, capacidad, etc.).					
	32. Se realizan análisis y evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora en el sistema de transporte público.					

D	Indicador/ítem	TED	ED	N	DA	TDA
Dimensión 2: Implementación y gestión de las políticas	33. Los resultados del seguimiento del desempeño se utilizan para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad del servicio.					
	Indicador 2.5. Gestión efectiva de los servicios de transporte público.					
	34. Se implementan estrategias para optimizar la operación y gestión de los servicios de transporte público.					
	35. Existe una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de emergencia o contingencias en el transporte público.					
	36. Se brinda atención al cliente de calidad y se gestionan eficazmente las quejas y sugerencias de los usuarios.					
	Indicador 2.6. Colaboración entre autoridades, operadores de transporte y usuarios.					
	37. Existe un diálogo constante y una colaboración activa entre las autoridades, los operadores de transporte y los usuarios.					
	38. Se involucra a los usuarios en la toma de decisiones y en la planificación de mejoras en el transporte público.					
	39. Se promueve la participación ciudadana y se valoran las opiniones de los usuarios en la gestión del transporte público.					
	Indicador 2.7. Transparencia y rendición de cuentas en la toma de decisiones y gestión.					
	40. Se brinda información clara y accesible sobre las decisiones y acciones relacionadas con el transporte público.					
	41. Se realizan informes periódicos sobre la gestión del transporte público y se ponen a disposición del público.					
	42. Se fomenta la rendición de cuentas por parte de las autoridades y los operadores de transporte público.					
		Indicador 3.1. Medición de la eficiencia operativa del transporte público.				

D	Indicador/ítem	TED	ED	N	DA	TDA
Dimensión 3: Evaluación y seguimiento de las políticas	43. Se realizan análisis periódicos de la eficiencia en la operación del transporte público (tiempo de viaje, tiempos de espera, etc.).					
	44. Se establecen indicadores de rendimiento y metas para medir la eficiencia del transporte público.					
	45. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y las mejores prácticas establecidas.					
	Indicador 3.2. Evaluación de la satisfacción de los usuarios.					
	46. Se llevan a cabo encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público.					
	47. Se recopilan y analizan los comentarios y opiniones de los usuarios para identificar áreas de mejora.					
	48. Se utilizan los resultados de la evaluación de la satisfacción para implementar mejoras en el servicio.					
	Indicador 3.3. Análisis del impacto ambiental del transporte público.					
	49. Se realizan estudios para evaluar y mitigar el impacto ambiental del transporte público (emisiones de gases de efecto invernadero, contaminación del aire, etc.).					
	50. Se promueve el uso de tecnologías limpias y sostenibles en el transporte público.					
	51. Se establecen medidas para fomentar la intermodalidad y reducir la dependencia del transporte privado.					
	Indicador 3.4. Evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.					
	52. Se analiza la distribución geográfica de las infraestructuras y servicios de transporte público para evaluar su equidad.					
	53. Se tienen en cuenta las necesidades de grupos vulnerables y personas con movilidad reducida en la evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.					
	54. Se implementan medidas para garantizar un acceso equitativo y no discriminatorio al transporte público.					

D	Indicador/ítem	TED	ED	N	DA	TDA
Dimensión 3: Evaluación y seguimiento de las políticas	Indicador 3.5. Recopilación de datos relevantes para la evaluación.					
	55. Se recopilan datos actualizados y confiables sobre el transporte público para la evaluación de su desempeño.					
	56. Se utilizan fuentes de datos variadas, como encuestas, registros de operación y datos de sistemas de pago, para obtener información completa y precisa.					
	57. Se asegura la confidencialidad y la privacidad de los datos recopilados para fines de evaluación.					
	Indicador 3.6. Análisis cuantitativos y cualitativos de los resultados.					
	58. Se aplican métodos estadísticos y análisis cuantitativos para procesar los datos recopilados y obtener resultados cuantificables.					
	59. Se realizan análisis cualitativos y se consideran las percepciones y opiniones de los usuarios en la evaluación.					
	60. Se emplean técnicas de modelado y simulación para predecir el impacto de posibles cambios o mejoras en el sistema de transporte público.					
	Indicador 3.7. Comparación con estándares y objetivos establecidos.					
	61. Se establecen estándares y objetivos claros para evaluar el desempeño del transporte público.					
	62. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y objetivos establecidos para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.					
	63. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del transporte público en comparación con los estándares y objetivos establecidos, con el fin de identificar posibles brechas y tomar medidas correctivas.					

Cuestionario sobre Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Introducción: Estimado participante,

Gracias por tomar el tiempo de participar en este cuestionario sobre la Calidad en la prestación del servicio de transporte público. Tu opinión es fundamental para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de transporte que se ofrecen. La información recopilada nos ayudará a identificar áreas de fortaleza y posibles áreas de mejora, con el objetivo de proporcionarte un servicio más eficiente y satisfactorio.

Instrucciones de uso:

1. Lee cada uno de los ítems cuidadosamente y evalúa tu grado de acuerdo o desacuerdo en relación a cada afirmación.
2. Utiliza una escala de Likert de cinco puntos para seleccionar la opción que mejor refleje tu opinión. Los valores van del 1 al 5, donde 1 significa Totalmente en desacuerdo y 5 significa Totalmente de acuerdo.
3. Responde a todos los ítems del cuestionario, ya que tu opinión en cada dimensión es muy valiosa para nosotros.
4. Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente proporciona tu opinión sincera y basada en tus experiencias personales con el servicio de transporte público.

Baremo:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Neutral
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

Consideraciones:

- Tus respuestas son confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de análisis e investigación.

- Si en algún momento sientes que una afirmación no aplica a tu situación o no tienes suficiente información para responder, selecciona la opción que más se acerque a tu opinión o elige Neutral.
- No hay límite de tiempo para completar el cuestionario, pero te recomendamos responder de manera continua para mantener la coherencia en tus respuestas.

Agradecemos sinceramente tu participación y contribución a este estudio sobre la calidad en la prestación del servicio de transporte público. Tu opinión nos ayudará a mejorar y ofrecerte un servicio de transporte más satisfactorio. Si tienes alguna pregunta o inquietud, por favor no dudes en comunicarte con nosotros.

¡Gracias por tu colaboración!

D	Indicador/ítem	TED	ED	N	DA	TDA
D1: Confiabilidad	1. La frecuencia de los servicios de transporte público es satisfactoria.					
	2. Los horarios de los servicios de transporte público son respetados.					
	3. El servicio de transporte público se adapta eficientemente a situaciones imprevistas					
D2: Comodidad	4. Los vehículos de transporte público son cómodos y adecuados para el viaje.					
	5. Existe suficiente espacio disponible para los pasajeros en los vehículos.					
	6. La temperatura y ventilación en los vehículos de transporte público son agradables.					
	7. Los vehículos de transporte público se encuentran limpios y bien mantenidos.					
	8. Se evitan situaciones de congestión y aglomeraciones en los vehículos.					
D3: Accesibilidad	9. El transporte público cuenta con servicios adaptados para personas con discapacidad.					
	10. Las rampas, ascensores y otras facilidades físicas permiten el acceso fácil y seguro al transporte público.					
	11. Se disponen de espacios reservados para personas con discapacidad en los vehículos de transporte público.					
	12. La señalización e información en el sistema de transporte público facilitan la orientación de los usuarios.					
	13. Los servicios de transporte público están disponibles en diferentes áreas geográficas de manera equitativa.					
	14. Existe una integración efectiva entre el transporte público y otros modos de transporte.					

Anexo 04: Base de datos

Base de datos.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	D1	D2	D3	V1	V2	D1VF	D2VF	D3VF	V1VF	V2VF	var
1	39	41	38	118	26	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
2	43	40	39	122	27	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
3	44	38	47	129	29	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	
4	47	48	44	139	31	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
5	42	43	41	126	29	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	
6	41	42	40	123	26	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
7	44	45	43	132	29	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
8	42	35	42	119	29	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	
9	46	42	42	130	32	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	
10	44	43	40	127	30	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	
11	47	46	42	135	30	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	
12	45	44	37	126	32	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	
13	46	42	42	130	30	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	
14	44	46	41	131	28	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	
15	42	46	39	127	28	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	
16	47	39	44	130	31	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	
17	36	36	42	114	23	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
18	38	44	43	125	25	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	
19	43	41	39	123	28	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
20	43	39	43	125	31	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	
21	46	45	45	136	32	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
22	45	33	44	122	28	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	
23	40	41	45	126	27	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	
24	38	45	44	127	24	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	
25	34	43	44	121	23	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	
26	42	37	44	123	29	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	
27	44	37	46	127	30	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular	
28	41	41	42	124	27	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
29	42	39	42	123	25	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
30	44	42	40	126	29	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	
31	40	38	48	126	32	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	
32	41	46	44	131	30	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	
33	39	36	38	113	25	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	
34	43	45	38	126	29	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	
35	49	45	43	137	35	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	
36	49	44	41	134	32	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	
37	43	45	43	131	24	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	

Vista de datos Vista de variables



	D1	D2	D3	V1	V2	D1VF	D2VF	D3VF	V1VF	V2VF
51	40	43	47	130	26	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente
52	40	42	41	123	25	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
53	48	43	39	130	33	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular
54	44	42	36	122	25	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
55	35	38	42	115	25	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
56	43	40	37	120	30	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
57	41	44	40	125	26	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente
58	40	35	45	120	26	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente
59	64	83	71	218	41	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
60	77	76	79	232	59	Buena	Buena	Buena	Buena	Excelente
61	72	84	76	232	56	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
62	62	79	64	205	42	Regular	Buena	Buena	Buena	Regular
63	67	69	65	201	46	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
64	68	70	76	214	44	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
65	69	76	77	222	42	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
66	77	70	72	219	52	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
67	78	69	74	221	56	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
68	74	76	73	223	54	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
69	78	78	72	228	50	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
70	81	79	76	236	55	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
71	69	79	68	216	46	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
72	72	76	79	227	46	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
73	78	72	81	231	50	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
74	73	74	77	224	42	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
75	67	75	80	222	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
76	67	76	88	231	44	Buena	Buena	Excelente	Buena	Buena
77	73	75	76	224	45	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
78	73	66	70	209	48	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
79	69	69	79	217	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
80	70	77	75	222	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
81	68	76	83	227	49	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
82	73	76	68	217	51	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
83	74	65	73	212	48	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
84	78	72	72	222	51	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
85	76	64	74	214	50	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
86	75	73	77	225	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
87	79	65	69	213	52	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena



62 : D1

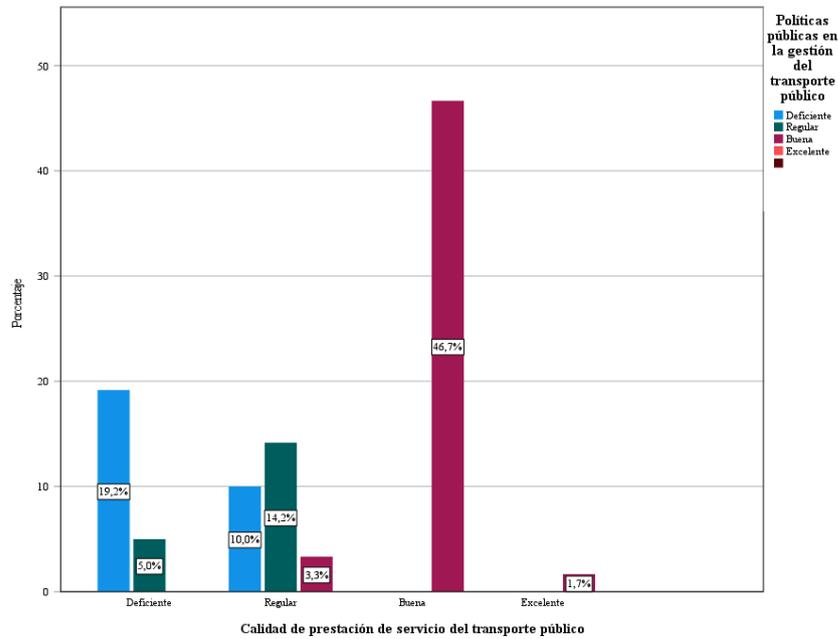
62

	D1	D2	D3	V1	V2	D1VF	D2VF	D3VF	V1VF	V2VF
86	75	73	77	225	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
87	79	65	69	213	52	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
88	69	74	78	221	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
89	76	76	74	226	50	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
90	78	84	78	240	53	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
91	65	75	72	212	45	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
92	77	68	71	216	52	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
93	73	73	75	221	49	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
94	72	78	76	226	49	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
95	78	84	68	230	54	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
96	69	69	71	209	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
97	78	68	71	217	50	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
98	72	68	87	227	48	Buena	Buena	Excelente	Buena	Buena
99	86	78	71	235	55	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena
100	83	73	74	230	57	Buena	Buena	Buena	Buena	Excelente
101	77	71	79	227	54	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
102	74	71	79	224	48	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
103	72	81	78	231	51	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
104	76	66	77	219	53	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
105	85	81	78	244	55	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena
106	73	73	84	230	49	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
107	74	76	81	231	48	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
108	77	71	69	217	53	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
109	68	66	63	197	46	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena
110	70	80	75	225	48	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
111	71	78	69	218	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
112	74	68	82	224	50	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
113	76	74	70	220	53	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
114	78	76	69	223	55	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
115	71	79	72	222	47	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
116	72	60	81	213	45	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
117	77	78	71	226	52	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
118	74	74	75	223	49	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
119	78	73	77	228	50	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
120	64	61	67	192	44	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena

Anexo 05: Figuras y gráficos

Figura 1

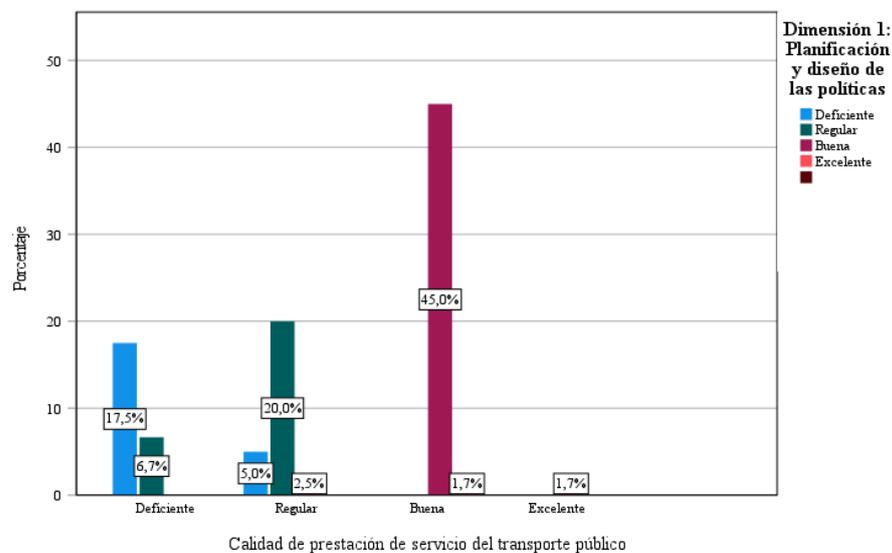
Percepción de las Políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público



Nota: Tabla 1

Figura 2

Percepción de la dimensión Planificación y diseño de las políticas públicas y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

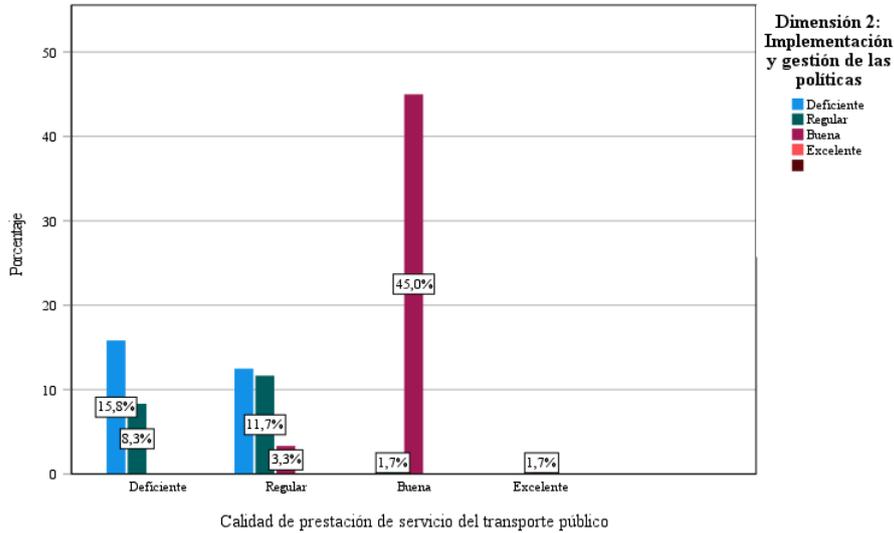


Nota: Tabla 2



Figura 3

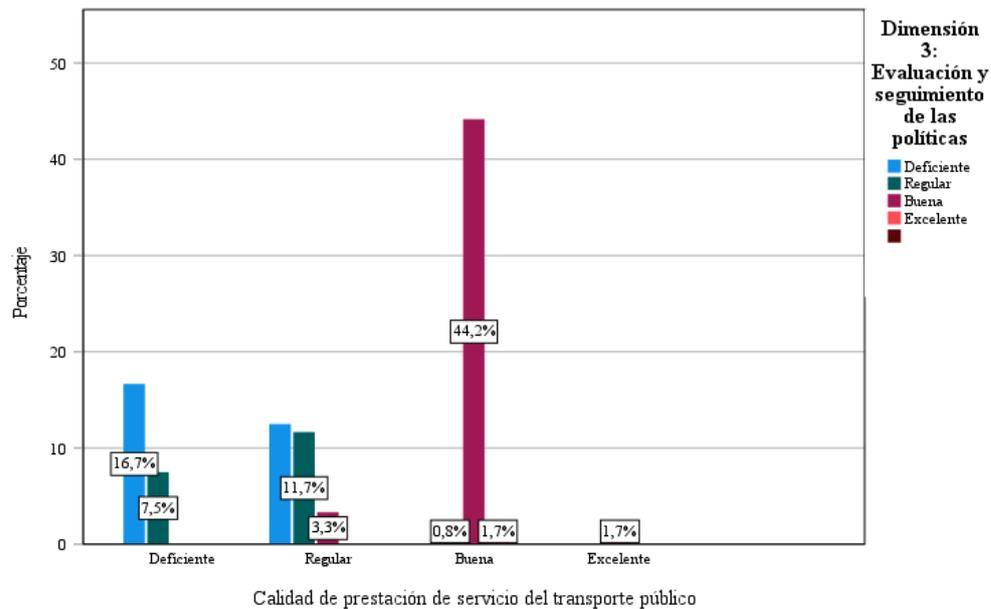
Percepción de la dimensión Implementación y gestión de las políticas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público



Nota: Tabla 3

Figura 4

Percepción de la dimensión Evaluación y seguimiento de las políticas públicas, y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público



Nota: Tabla 4



ANEXO 06: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA DE ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA

San Miguel, 19 de mayo de 2023

CRISTHIAN FERNANDO CASTAÑEDA PERALTA
Estudiante de Maestría de la Universidad César Vallejo

De mi consideración:

A través de la presente carta, le comunico que se acepta realizar el trabajo de investigación en la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MIGUEL, con el tema "PROYECTO DE ORDENAMIENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL - PROVINCIA DE SAN MIGUEL - CAJAMARCA" para que obtenga el grado de Maestro en Gestión Pública.

Sin otro particular, me despido cordialmente, no sin antes expresarle muestras de mi mayor gratitud y estima.

Atentamente,

Ing. José Carlos Quiroz Calderón
Alcalde
Municipalidad Provincial de
San Miguel de Pallaques

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lupe Esther Graus Cortez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario.
Autor:	Cabrejos Isla, Cristhian Fernando .
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao.
Administración:	Maestría en Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.
Significación:	<p>Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 =Neutro; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.</p> <p>Variable 1: Políticas públicas en la gestión del transporte (63 preguntas) Objetivo: Recopilar información sobre las diferentes políticas públicas en la gestión del transporte del distrito de San Miguel de Cajamarca</p> <p>Variable 02: Calidad en la prestación del servicio de transporte público (14 preguntas). Objetivo: Recopilar información sobre las diferentes Dimensiones que conforman la Calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca</p>



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (Dimensiones)	Definición
Políticas públicas en la gestión del transporte	Planificación y diseño de las políticas	Refiere al proceso de formular políticas de transporte y los planes de implementación necesarios. De acuerdo con Meyer & Miller (2001), la planificación del transporte implica decidir qué se debe hacer para satisfacer la demanda de transporte, cuándo y dónde debe hacerse, y cómo se deben asignar los recursos para llevar a cabo los planes.
	Implementación y gestión de las políticas	Refiere a cómo se llevan a cabo las políticas y planes, y cómo se gestionan los recursos y se coordina el sistema de transporte. Para Litman (2018), la gestión del transporte público implica administrar y coordinar los recursos para proporcionar servicios de transporte, incluyendo la supervisión de los operadores de transporte, la coordinación entre diferentes modos y servicios, y la asignación de recursos financieros y humanos.
	Evaluación y seguimiento de las políticas	Implica la medición y evaluación de la eficacia de las políticas y planes implementados, y el seguimiento de sus impactos. Tal como Givoni y Banister (2013) expresan, la evaluación de las políticas de transporte consiste en la medición sistemática de los resultados de las políticas de transporte, con el fin de determinar si han cumplido con sus objetivos y han tenido los efectos previstos.
Calidad en la prestación del servicio de transporte público	Confiabilidad	Según Tyrinopoulos y Antoniou (2008), la confiabilidad en el transporte público implica la consistencia y previsibilidad del servicio, incluyendo la frecuencia, la puntualidad, y la capacidad de manejar eventos inesperados.
	Comodidad	Litman (2018) describe la comodidad en el transporte público como el grado de agradableidad y satisfacción física y psicológica de los pasajeros durante el viaje. Esto puede involucrar la calidad de los vehículos, la disponibilidad de espacio, las condiciones ambientales dentro del vehículo, y la densidad de pasajeros.
	Accesibilidad	Según Geurs y van Wee (2004), la accesibilidad en el transporte público implica la facilidad con la que las personas pueden utilizar el servicio, considerando factores como el acceso físico a los vehículos y estaciones, la provisión de servicios adaptados para personas con discapacidad, la claridad de la información del sistema, y la cobertura geográfica del servicio.



4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Carlos Castañeda Peralta, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Políticas públicas en la gestión del transporte

- Planificación y diseño de las políticas
- Implementación y gestión de las políticas
- Evaluación y seguimiento de las políticas

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: Planificación y diseño de las políticas

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Planificación y diseño de las Políticas públicas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de las demandas de movilidad.	1. El transporte público en mi área satisface adecuadamente las necesidades de movilidad de la población.				
	2. La planificación del transporte público tiene en cuenta las demandas de movilidad de diferentes grupos de usuarios.				
	3. Se realizan encuestas y estudios para identificar las necesidades de movilidad de los usuarios y mejorar el servicio.				
Determinación de rutas y horarios.	4. Las rutas del transporte público están bien planificadas y cubren las áreas donde se requiere el servicio.				
	5. Los horarios de los servicios de transporte público son adecuados y se ajustan a las necesidades de los usuarios.				
	6. Existe información clara y actualizada sobre las rutas y horarios del transporte público.				
Diseño de infraestructuras de transporte.	7. Las infraestructuras de transporte público (paraderos, estaciones, terminales) están bien diseñadas y son funcionales.				
	8. Se promueve la integración del transporte público con otras infraestructuras (ciclovías, estacionamientos, etc.).				
	9. Las infraestructuras de transporte público son accesibles y seguras para los usuarios.				
Definición de modos de	10. Se ofrecen diferentes modos de transporte público (autobuses, trenes, metro, etc.) para adaptarse a las necesidades de los usuarios.				



transporte adecuados.	11. Los modos de transporte público disponibles son eficientes y brindan opciones de viaje cómodas y accesibles.				
	12. Se promueven modos de transporte sostenibles (bicicletas, transporte eléctrico) como parte de las opciones de transporte público.				
Integración del transporte público con otros modos de transporte.	13. Existen conexiones adecuadas entre el transporte público y otros modos de transporte (intercambiadores, estaciones de tren, etc.).				
	14. Se fomenta la intermodalidad, facilitando la combinación de diferentes modos de transporte en un mismo viaje.				
	15. La integración del transporte público con otros modos de transporte mejora la eficiencia y la conveniencia del sistema de transporte.				
Accesibilidad para personas con discapacidad.	16. El transporte público cuenta con las adaptaciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad.				
	17. Se brinda asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para utilizar el transporte público de manera autónoma.				
	18. Existen políticas y normativas que aseguran la accesibilidad universal en el transporte público.				
Promoción de medios de transporte sostenibles.	19. Se fomenta el uso de medios de transporte sostenibles, como la bicicleta, en el diseño de políticas de transporte público.				
	20. Se implementan medidas para reducir las emisiones de gases contaminantes y promover la movilidad sostenible.				
	21. Existen incentivos y programas que promueven el uso de medios de transporte sostenibles en lugar del transporte privado.				

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: Implementación y gestión de las políticas**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Implementación y gestión de las políticas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación eficiente de recursos financieros, humanos y tecnológicos.	22. Los recursos financieros destinados al transporte público se utilizan de manera eficiente para mejorar el servicio.				
	23. Existe personal capacitado y suficiente para gestionar de manera efectiva el sistema de transporte público.				
	24. Se utiliza tecnología avanzada para monitorear y mejorar la eficiencia del transporte público.				
Coordinación de los actores involucrados en la gestión del transporte público.	25. Existe una coordinación efectiva entre las autoridades de transporte, los operadores y los usuarios.				
	26. Se realizan reuniones y mesas de trabajo periódicas para abordar los desafíos y mejorar la gestión del transporte público.				
	27. Existen mecanismos de comunicación claros y eficientes entre los actores involucrados en la gestión del transporte público.				
Supervisión del cumplimiento de las regulaciones establecidas.	28. Se realizan inspecciones y controles regulares para garantizar el cumplimiento de las normativas en el transporte público.				
	29. Existen sanciones y medidas disciplinarias para aquellos que incumplen las regulaciones del transporte público.				
	30. Se promueve la cultura de respeto y cumplimiento de las normas por parte de los usuarios y operadores del transporte público.				
Seguimiento del desempeño del sistema de transporte público.	31. Se recopila información periódica sobre el desempeño del sistema de transporte público (puntualidad, frecuencia, capacidad, etc.).				
	32. Se realizan análisis y evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora en el sistema de transporte público.				
	33. Los resultados del seguimiento del desempeño se utilizan para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad del servicio.				



Gestión efectiva de los servicios de transporte público.	34. Se implementan estrategias para optimizar la operación y gestión de los servicios de transporte público.				
	35. Existe una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de emergencia o contingencias en el transporte público.				
	36. Se brinda atención al cliente de calidad y se gestionan eficazmente las quejas y sugerencias de los usuarios.				
Colaboración entre autoridades, operadores de transporte y usuarios.	37. Existe un diálogo constante y una colaboración activa entre las autoridades, los operadores de transporte y los usuarios.				
	38. Se involucra a los usuarios en la toma de decisiones y en la planificación de mejoras en el transporte público.				
	39. Se promueve la participación ciudadana y se valoran las opiniones de los usuarios en la gestión del transporte público.				
Transparencia y rendición de cuentas en la toma de decisiones y gestión.	40. Se brinda información clara y accesible sobre las decisiones y acciones relacionadas con el transporte público.				
	41. Se realizan informes periódicos sobre la gestión del transporte público y se ponen a disposición del público.				
	42. Se fomenta la rendición de cuentas por parte de las autoridades y los operadores de transporte público.				

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: Evaluación y seguimiento de las Políticas públicas en la gestión del transporte**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Evaluación y seguimiento de las Políticas públicas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición de la eficiencia operativa del transporte público.	43. Se realizan análisis periódicos de la eficiencia en la operación del transporte público (tiempo de viaje, tiempos de espera, etc.).				
	44. Se establecen indicadores de rendimiento y metas para medir la eficiencia del transporte público.				
	45. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y las mejores prácticas establecidas.				
Evaluación de la satisfacción de los usuarios.	46. Se llevan a cabo encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público.				
	47. Se recopilan y analizan los comentarios y opiniones de los usuarios para identificar áreas de mejora.				
	48. Se utilizan los resultados de la evaluación de la satisfacción para implementar mejoras en el servicio.				
Análisis del impacto ambiental del transporte público.	49. Se realizan estudios para evaluar y mitigar el impacto ambiental del transporte público (emisiones de gases de efecto invernadero, contaminación del aire, etc.).				
	50. Se promueve el uso de tecnologías limpias y sostenibles en el transporte público.				
	51. Se establecen medidas para fomentar la intermodalidad y reducir la dependencia del transporte privado.				
Evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.	52. Se analiza la distribución geográfica de las infraestructuras y servicios de transporte público para evaluar su equidad.				
	53. Se tienen en cuenta las necesidades de grupos vulnerables y personas con movilidad reducida en la evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.				
	54. Se implementan medidas para garantizar un acceso equitativo y no discriminatorio al transporte público.				
Recopilación de	55. Se recopilan datos actualizados y confiables sobre el transporte público para la evaluación de su desempeño.				



datos relevantes para la evaluación.	56. Se utilizan fuentes de datos variadas, como encuestas, registros de operación y datos de sistemas de pago, para obtener información completa y precisa.				
	57. Se asegura la confidencialidad y la privacidad de los datos recopilados para fines de evaluación.				
Análisis cuantitativos y cualitativos de los resultados.	58. Se aplican métodos estadísticos y análisis cuantitativos para procesar los datos recopilados y obtener resultados cuantificables.				
	59. Se realizan análisis cualitativos y se consideran las percepciones y opiniones de los usuarios en la evaluación.				
	60. Se emplean técnicas de modelado y simulación para predecir el impacto de posibles cambios o mejoras en el sistema de transporte público.				
Comparación con estándares y objetivos establecidos.	61. Se establecen estándares y objetivos claros para evaluar el desempeño del transporte público.				
	62. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y objetivos establecidos para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.				
	63. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del transporte público en comparación con los estándares y objetivos establecidos, con el fin de identificar posibles brechas y tomar medidas correctivas.				



Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad en la prestación del servicio de transporte público

- Confiabilidad
- Comodidad
- Accesibilidad

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: Confiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Confiabilidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia y regularidad de los servicios.	1. La frecuencia de los servicios de transporte público es satisfactoria.	4	4	4	
Puntualidad de los horarios.	2. Los horarios de los servicios de transporte público son respetados.	4	4	4	
Capacidad de respuesta a situaciones imprevistas.	3. El servicio de transporte público se adapta eficientemente a situaciones imprevistas	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: Comodidad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Comodidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de los vehículos.	4. Los vehículos de transporte público son cómodos y adecuados para el viaje.	4	4	4	
Espacio disponible para los pasajeros.	5. Existe suficiente espacio disponible para los pasajeros en los vehículos.				
Temperatura y ventilación en los vehículos.	6. La temperatura y ventilación en los vehículos de transporte público son agradables.				
Limpieza y mantenimiento de los vehículos.	7. Los vehículos de transporte público se encuentran limpios y bien mantenidos.				
Ausencia de	8. Se evitan	4	4	4	



congestión y aglomeraciones.	situaciones de congestión y aglomeraciones en los vehículos.				
------------------------------	--	--	--	--	--

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Accesibilidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de servicios adaptados para personas con discapacidad.	9. El transporte público cuenta con servicios adaptados para personas con discapacidad.	4	4	4	
Accesibilidad física mediante rampas, ascensores, etc.	10. Las rampas, ascensores y otras facilidades físicas permiten el acceso fácil y seguro al transporte público.				
Espacios reservados para personas con discapacidad.	11. Se disponen de espacios reservados para personas con discapacidad en los vehículos de transporte público.				
Señalización e información adecuada para orientarse en el sistema de transporte.	12. La señalización e información en el sistema de transporte público facilitan la orientación de los usuarios.				
Disponibilidad de servicios en áreas geográficas diversas.	13. Los servicios de transporte público están disponibles en diferentes áreas geográficas de manera equitativa.				
Integración con otros modos de transporte.	14. Existe una integración efectiva entre el transporte público y otros modos de transporte.				



Lupe Graus

Dra. Graus Cortez Lupe Esther

Firma del evaluador

DNI: 07539368



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Dr. Eduardo Narciso Malca Valverde
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. **Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario.
Autor:	Cabrejos Isla, Cristhian Fernando .
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao.
Administración:	Maestría en Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.
Significación:	Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 =Neutro; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo. Variable 1: Políticas públicas en la gestión del transporte (63 preguntas) Objetivo: recopilar información sobre las diferentes políticas públicas en la gestión del transporte del distrito de San Miguel de Cajamarca Variable 02: Calidad en la prestación del servicio de transporte público (14 preguntas). Objetivo: Recopilar información sobre las diferentes Dimensiones que conforman la Calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (Dimensiones)	Definición
Políticas públicas en la gestión del transporte	Planificación y diseño de las políticas	Refiere al proceso de formular políticas de transporte y los planes de implementación necesarios. De acuerdo con Meyer & Miller (2001), la planificación del transporte implica decidir qué se debe hacer para satisfacer la demanda de transporte, cuándo y dónde debe hacerse, y cómo se deben asignar los recursos para llevar a cabo los planes.
	Implementación y gestión de las políticas	Refiere a cómo se llevan a cabo las políticas y planes, y cómo se gestionan los recursos y se coordina el sistema de transporte. Para Litman (2018), la gestión del transporte público implica administrar y coordinar los recursos para proporcionar servicios de transporte, incluyendo la supervisión de los operadores de transporte, la coordinación entre diferentes modos y servicios, y la asignación de recursos financieros y humanos.
	Evaluación y seguimiento de las políticas	Implica la medición y evaluación de la eficacia de las políticas y planes implementados, y el seguimiento de sus impactos. Tal como Givoni y Banister (2013) expresan, la evaluación de las políticas de transporte consiste en la medición sistemática de los resultados de las políticas de transporte, con el fin de determinar si han cumplido con sus objetivos y han tenido los efectos previstos.
Calidad en la prestación del servicio de transporte público	Confiabilidad	Según Tyrinopoulos y Antoniou (2008), la confiabilidad en el transporte público implica la consistencia y previsibilidad del servicio, incluyendo la frecuencia, la puntualidad, y la capacidad de manejar eventos inesperados.
	Comodidad	Litman (2018) describe la comodidad en el transporte público como el grado de agradableidad y satisfacción física y psicológica de los pasajeros durante el viaje. Esto puede involucrar la calidad de los vehículos, la disponibilidad de espacio, las condiciones ambientales dentro del vehículo, y la densidad de pasajeros.
	Accesibilidad	Según Geurs y van Wee (2004), la accesibilidad en el transporte público implica la facilidad con la que las personas pueden utilizar el servicio, considerando factores como el acceso físico a los vehículos y estaciones, la provisión de servicios adaptados para personas con discapacidad, la claridad de la información del sistema, y la cobertura geográfica del servicio.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Carlos Castañeda Peralta, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

No cumple con el criterio
Bajo Nivel
Moderado nivel
Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Políticas públicas en la gestión del transporte

- Planificación y diseño de las políticas
- Implementación y gestión de las políticas
- Evaluación y seguimiento de las políticas

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: Planificación y diseño de las políticas

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Planificación y diseño de las Políticas públicas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de las demandas de movilidad.	64. El transporte público en mi área satisface adecuadamente las necesidades de movilidad de la población.				
	65. La planificación del transporte público tiene en cuenta las demandas de movilidad de diferentes grupos de usuarios.				
	66. Se realizan encuestas y estudios para identificar las necesidades de movilidad de los usuarios y mejorar el servicio.				
Determinación de rutas y horarios.	67. Las rutas del transporte público están bien planificadas y cubren las áreas donde se requiere el servicio.				
	68. Los horarios de los servicios de transporte público son adecuados y se ajustan a las necesidades de los usuarios.				
	69. Existe información clara y actualizada sobre las rutas y horarios del transporte público.				
Diseño de infraestructuras de transporte.	70. Las infraestructuras de transporte público (paraderos, estaciones, terminales) están bien diseñadas y son funcionales.				
	71. Se promueve la integración del transporte público con otras infraestructuras (ciclovías, estacionamientos, etc.).				
	72. Las infraestructuras de transporte público son accesibles y seguras para los usuarios.				
Definición de modos de	73. Se ofrecen diferentes modos de transporte público (autobuses, trenes, metro, etc.) para adaptarse a las necesidades de los usuarios.				



transporte adecuados.	74. Los modos de transporte público disponibles son eficientes y brindan opciones de viaje cómodas y accesibles.				
	75. Se promueven modos de transporte sostenibles (bicicletas, transporte eléctrico) como parte de las opciones de transporte público.				
Integración del transporte público con otros modos de transporte.	76. Existen conexiones adecuadas entre el transporte público y otros modos de transporte (intercambiadores, estaciones de tren, etc.).				
	77. Se fomenta la intermodalidad, facilitando la combinación de diferentes modos de transporte en un mismo viaje.				
	78. La integración del transporte público con otros modos de transporte mejora la eficiencia y la conveniencia del sistema de transporte.				
Accesibilidad para personas con discapacidad.	79. El transporte público cuenta con las adaptaciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad.				
	80. Se brinda asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para utilizar el transporte público de manera autónoma.				
	81. Existen políticas y normativas que aseguran la accesibilidad universal en el transporte público.				
Promoción de medios de transporte sostenibles.	82. Se fomenta el uso de medios de transporte sostenibles, como la bicicleta, en el diseño de políticas de transporte público.				
	83. Se implementan medidas para reducir las emisiones de gases contaminantes y promover la movilidad sostenible.				
	84. Existen incentivos y programas que promueven el uso de medios de transporte sostenibles en lugar del transporte privado.				

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: Implementación y gestión de las políticas**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Implementación y gestión de las políticas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación eficiente de recursos financieros, humanos y tecnológicos.	85. Los recursos financieros destinados al transporte público se utilizan de manera eficiente para mejorar el servicio.				
	86. Existe personal capacitado y suficiente para gestionar de manera efectiva el sistema de transporte público.				
	87. Se utiliza tecnología avanzada para monitorear y mejorar la eficiencia del transporte público.				
Coordinación de los actores involucrados en la gestión del transporte público.	88. Existe una coordinación efectiva entre las autoridades de transporte, los operadores y los usuarios.				
	89. Se realizan reuniones y mesas de trabajo periódicas para abordar los desafíos y mejorar la gestión del transporte público.				
	90. Existen mecanismos de comunicación claros y eficientes entre los actores involucrados en la gestión del transporte público.				
Supervisión del cumplimiento de las regulaciones establecidas.	91. Se realizan inspecciones y controles regulares para garantizar el cumplimiento de las normativas en el transporte público.				
	92. Existen sanciones y medidas disciplinarias para aquellos que incumplen las regulaciones del transporte público.				
	93. Se promueve la cultura de respeto y cumplimiento de las normas por parte de los usuarios y operadores del transporte público.				
Seguimiento del desempeño del sistema de transporte público.	94. Se recopila información periódica sobre el desempeño del sistema de transporte público (puntualidad, frecuencia, capacidad, etc.).				
	95. Se realizan análisis y evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora en el sistema de transporte público.				
	96. Los resultados del seguimiento del desempeño se utilizan para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad del servicio.				



Gestión efectiva de los servicios de transporte público.	97. Se implementan estrategias para optimizar la operación y gestión de los servicios de transporte público.				
	98. Existe una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de emergencia o contingencias en el transporte público.				
	99. Se brinda atención al cliente de calidad y se gestionan eficazmente las quejas y sugerencias de los usuarios.				
Colaboración entre autoridades, operadores de transporte y usuarios.	100. Existe un diálogo constante y una colaboración activa entre las autoridades, los operadores de transporte y los usuarios.				
	101. Se involucra a los usuarios en la toma de decisiones y en la planificación de mejoras en el transporte público.				
	102. Se promueve la participación ciudadana y se valoran las opiniones de los usuarios en la gestión del transporte público.				
Transparencia y rendición de cuentas en la toma de decisiones y gestión.	103. Se brinda información clara y accesible sobre las decisiones y acciones relacionadas con el transporte público.				
	104. Se realizan informes periódicos sobre la gestión del transporte público y se ponen a disposición del público.				
	105. Se fomenta la rendición de cuentas por parte de las autoridades y los operadores de transporte público.				

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: Evaluación y seguimiento de las Políticas públicas en la gestión del transporte**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Evaluación y seguimiento de las Políticas públicas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición de la eficiencia operativa del transporte público.	106. Se realizan análisis periódicos de la eficiencia en la operación del transporte público (tiempo de viaje, tiempos de espera, etc.).				
	107. Se establecen indicadores de rendimiento y metas para medir la eficiencia del transporte público.				
	108. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y las mejores prácticas establecidas.				
Evaluación de la satisfacción de los usuarios.	109. Se llevan a cabo encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público.				
	110. Se recopilan y analizan los comentarios y opiniones de los usuarios para identificar áreas de mejora.				
	111. Se utilizan los resultados de la evaluación de la satisfacción para implementar mejoras en el servicio.				
Análisis del impacto ambiental del transporte público.	112. Se realizan estudios para evaluar y mitigar el impacto ambiental del transporte público (emisiones de gases de efecto invernadero, contaminación del aire, etc.).				
	113. Se promueve el uso de tecnologías limpias y sostenibles en el transporte público.				
	114. Se establecen medidas para fomentar la intermodalidad y reducir la dependencia del transporte privado.				
Evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.	115. Se analiza la distribución geográfica de las infraestructuras y servicios de transporte público para evaluar su equidad.				
	116. Se tienen en cuenta las necesidades de grupos vulnerables y personas con movilidad reducida en la evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.				
	117. Se implementan medidas para garantizar un acceso equitativo y no discriminatorio al transporte público.				



Recopilación de datos relevantes para la evaluación.	118. Se recopilan datos actualizados y confiables sobre el transporte público para la evaluación de su desempeño.				
	119. Se utilizan fuentes de datos variadas, como encuestas, registros de operación y datos de sistemas de pago, para obtener información completa y precisa.				
	120. Se asegura la confidencialidad y la privacidad de los datos recopilados para fines de evaluación.				
Análisis cuantitativos y cualitativos de los resultados.	121. Se aplican métodos estadísticos y análisis cuantitativos para procesar los datos recopilados y obtener resultados cuantificables.				
	122. Se realizan análisis cualitativos y se consideran las percepciones y opiniones de los usuarios en la evaluación.				
	123. Se emplean técnicas de modelado y simulación para predecir el impacto de posibles cambios o mejoras en el sistema de transporte público.				
Comparación con estándares y objetivos establecidos.	124. Se establecen estándares y objetivos claros para evaluar el desempeño del transporte público.				
	125. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y objetivos establecidos para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.				
	126. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del transporte público en comparación con los estándares y objetivos establecidos, con el fin de identificar posibles brechas y tomar medidas correctivas.				

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad en la prestación del servicio de transporte público

- Confiabilidad
- Comodidad
- Accesibilidad

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: Confiabilidad

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Confiabilidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia y regularidad de los servicios.	15. La frecuencia de los servicios de transporte público es satisfactoria.	4	4	4	
Puntualidad de los horarios.	16. Los horarios de los servicios de transporte público son respetados.	4	4	4	
Capacidad de respuesta a situaciones imprevistas.	17. El servicio de transporte público se adapta eficientemente a situaciones imprevistas	4	4	4	

➤ SEGUNDA DIMENSIÓN: Comodidad

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Comodidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de los vehículos.	18. Los vehículos de transporte público son cómodos y adecuados para el viaje.	4	4	4	
Espacio disponible para los pasajeros.	19. Existe suficiente espacio disponible para los pasajeros en los vehículos.				
Temperatura y ventilación en los vehículos.	20. La temperatura y ventilación en los vehículos de transporte público son agradables.				
Limpieza y mantenimiento de los vehículos.	21. Los vehículos de transporte público se encuentran limpios y bien mantenidos.				
Ausencia de congestión y	22. Se evitan situaciones de congestión y	4	4	4	



aglomeraciones.	aglomeraciones en los vehículos.				
-----------------	----------------------------------	--	--	--	--

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Accesibilidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de servicios adaptados para personas con discapacidad.	23. El transporte público cuenta con servicios adaptados para personas con discapacidad.	4	4	4	
Accesibilidad física mediante rampas, ascensores, etc.	24. Las rampas, ascensores y otras facilidades físicas permiten el acceso fácil y seguro al transporte público.				
Espacios reservados para personas con discapacidad.	25. Se disponen de espacios reservados para personas con discapacidad en los vehículos de transporte público.				
Señalización e información adecuada para orientarse en el sistema de transporte.	26. La señalización e información en el sistema de transporte público facilitan la orientación de los usuarios.				
Disponibilidad de servicios en áreas geográficas diversas.	27. Los servicios de transporte público están disponibles en diferentes áreas geográficas de manera equitativa.				
Integración con otros modos de transporte.	28. Existe una integración efectiva entre el transporte público y otros modos de transporte.				

Dr. Eduardo Malca Valverde

Firma del evaluador

DNI: 09428899



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dra . Beatriz Panche Rodríguez
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Universitaria
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario.
Autor:	Cabrejos Isla, Cristhian Fernando .
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao.
Administración:	Maestría en Gestión Pública.
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Distrito de San Miguel, Cajamarca, 2023.
Significación:	<p>Escala de Likert: 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 =Neutro; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.</p> <p>Variable 1: Políticas públicas en la gestión del transporte (63 preguntas) Objetivo: recopilar información sobre las diferentes políticas públicas en la gestión del transporte del distrito de San Miguel de Cajamarca</p> <p>Variable 02: Calidad en la prestación del servicio de transporte público (14 preguntas). Objetivo: Recopilar información sobre las diferentes Dimensiones que conforman la Calidad en la prestación del servicio de transporte público en el distrito de San Miguel, Cajamarca</p>



4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (Dimensiones)	Definición
Políticas públicas en la gestión del transporte	Planificación y diseño de las políticas	Refiere al proceso de formular políticas de transporte y los planes de implementación necesarios. De acuerdo con Meyer & Miller (2001), la planificación del transporte implica decidir qué se debe hacer para satisfacer la demanda de transporte, cuándo y dónde debe hacerse, y cómo se deben asignar los recursos para llevar a cabo los planes.
	Implementación y gestión de las políticas	Refiere a cómo se llevan a cabo las políticas y planes, y cómo se gestionan los recursos y se coordina el sistema de transporte. Para Litman (2018), la gestión del transporte público implica administrar y coordinar los recursos para proporcionar servicios de transporte, incluyendo la supervisión de los operadores de transporte, la coordinación entre diferentes modos y servicios, y la asignación de recursos financieros y humanos.
	Evaluación y seguimiento de las políticas	Implica la medición y evaluación de la eficacia de las políticas y planes implementados, y el seguimiento de sus impactos. Tal como Givoni y Banister (2013) expresan, la evaluación de las políticas de transporte consiste en la medición sistemática de los resultados de las políticas de transporte, con el fin de determinar si han cumplido con sus objetivos y han tenido los efectos previstos.
Calidad en la prestación del servicio de transporte público	Confiabilidad	Según Tyrinopoulos y Antoniou (2008), la confiabilidad en el transporte público implica la consistencia y previsibilidad del servicio, incluyendo la frecuencia, la puntualidad, y la capacidad de manejar eventos inesperados.
	Comodidad	Litman (2018) describe la comodidad en el transporte público como el grado de agradableidad y satisfacción física y psicológica de los pasajeros durante el viaje. Esto puede involucrar la calidad de los vehículos, la disponibilidad de espacio, las condiciones ambientales dentro del vehículo, y la densidad de pasajeros.
	Accesibilidad	Según Geurs y van Wee (2004), la accesibilidad en el transporte público implica la facilidad con la que las personas pueden utilizar el servicio, considerando factores como el acceso físico a los vehículos y estaciones, la provisión de servicios adaptados para personas con discapacidad, la claridad de la información del sistema, y la cobertura geográfica del servicio.



6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por Carlos Castañeda Peralta, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Variable 1: Políticas públicas en la gestión del transporte

- Planificación y diseño de las políticas
- Implementación y gestión de las políticas
- Evaluación y seguimiento de las políticas

➤ PRIMERA DIMENSIÓN: Planificación y diseño de las políticas

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Planificación y diseño de las Políticas públicas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de las demandas de movilidad.	127. El transporte público en mi área satisface adecuadamente las necesidades de movilidad de la población.				
	128. La planificación del transporte público tiene en cuenta las demandas de movilidad de diferentes grupos de usuarios.				
	129. Se realizan encuestas y estudios para identificar las necesidades de movilidad de los usuarios y mejorar el servicio.				
Determinación de rutas y horarios.	130. Las rutas del transporte público están bien planificadas y cubren las áreas donde se requiere el servicio.				
	131. Los horarios de los servicios de transporte público son adecuados y se ajustan a las necesidades de los usuarios.				
	132. Existe información clara y actualizada sobre las rutas y horarios del transporte público.				
Diseño de infraestructuras de transporte.	133. Las infraestructuras de transporte público (paraderos, estaciones, terminales) están bien diseñadas y son funcionales.				
	134. Se promueve la integración del transporte público con otras infraestructuras (ciclovías, estacionamientos, etc.).				
	135. Las infraestructuras de transporte público son accesibles y seguras para los usuarios.				
Definición de	136. Se ofrecen diferentes modos de transporte público (autobuses, trenes, metro, etc.) para adaptarse a las				



modos de transporte adecuados.	necesidades de los usuarios.				
	137. Los modos de transporte público disponibles son eficientes y brindan opciones de viaje cómodas y accesibles.				
	138. Se promueven modos de transporte sostenibles (bicicletas, transporte eléctrico) como parte de las opciones de transporte público.				
Integración del transporte público con otros modos de transporte.	139. Existen conexiones adecuadas entre el transporte público y otros modos de transporte (intercambiadores, estaciones de tren, etc.).				
	140. Se fomenta la intermodalidad, facilitando la combinación de diferentes modos de transporte en un mismo viaje.				
	141. La integración del transporte público con otros modos de transporte mejora la eficiencia y la conveniencia del sistema de transporte.				
Accesibilidad para personas con discapacidad.	142. El transporte público cuenta con las adaptaciones necesarias para garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad.				
	143. Se brinda asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para utilizar el transporte público de manera autónoma.				
	144. Existen políticas y normativas que aseguran la accesibilidad universal en el transporte público.				
Promoción de medios de transporte sostenibles.	145. Se fomenta el uso de medios de transporte sostenibles, como la bicicleta, en el diseño de políticas de transporte público.				
	146. Se implementan medidas para reducir las emisiones de gases contaminantes y promover la movilidad sostenible.				
	147. Existen incentivos y programas que promueven el uso de medios de transporte sostenibles en lugar del transporte privado.				

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: Implementación y gestión de las políticas**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Implementación y gestión de las políticas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Asignación eficiente de recursos financieros, humanos y tecnológicos.	148. Los recursos financieros destinados al transporte público se utilizan de manera eficiente para mejorar el servicio.				
	149. Existe personal capacitado y suficiente para gestionar de manera efectiva el sistema de transporte público.				
	150. Se utiliza tecnología avanzada para monitorear y mejorar la eficiencia del transporte público.				
Coordinación de los actores involucrados en la gestión del transporte público.	151. Existe una coordinación efectiva entre las autoridades de transporte, los operadores y los usuarios.				
	152. Se realizan reuniones y mesas de trabajo periódicas para abordar los desafíos y mejorar la gestión del transporte público.				
	153. Existen mecanismos de comunicación claros y eficientes entre los actores involucrados en la gestión del transporte público.				
Supervisión del cumplimiento de las regulaciones establecidas.	154. Se realizan inspecciones y controles regulares para garantizar el cumplimiento de las normativas en el transporte público.				
	155. Existen sanciones y medidas disciplinarias para aquellos que incumplen las regulaciones del transporte público.				
	156. Se promueve la cultura de respeto y cumplimiento de las normas por parte de los usuarios y operadores del transporte público.				
Seguimiento del desempeño del sistema de transporte público.	157. Se recopila información periódica sobre el desempeño del sistema de transporte público (puntualidad, frecuencia, capacidad, etc.).				
	158. Se realizan análisis y evaluaciones regulares para identificar áreas de mejora en el sistema de transporte público.				
	159. Los resultados del seguimiento del desempeño se utilizan para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad				



	del servicio.				
Gestión efectiva de los servicios de transporte público.	160. Se implementan estrategias para optimizar la operación y gestión de los servicios de transporte público.				
	161. Existe una respuesta rápida y eficiente ante situaciones de emergencia o contingencias en el transporte público.				
	162. Se brinda atención al cliente de calidad y se gestionan eficazmente las quejas y sugerencias de los usuarios.				
Colaboración entre autoridades, operadores de transporte y usuarios.	163. Existe un diálogo constante y una colaboración activa entre las autoridades, los operadores de transporte y los usuarios.				
	164. Se involucra a los usuarios en la toma de decisiones y en la planificación de mejoras en el transporte público.				
	165. Se promueve la participación ciudadana y se valoran las opiniones de los usuarios en la gestión del transporte público.				
Transparencia y rendición de cuentas en la toma de decisiones y gestión.	166. Se brinda información clara y accesible sobre las decisiones y acciones relacionadas con el transporte público.				
	167. Se realizan informes periódicos sobre la gestión del transporte público y se ponen a disposición del público.				
	168. Se fomenta la rendición de cuentas por parte de las autoridades y los operadores de transporte público.				

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: Evaluación y seguimiento de las Políticas públicas en la gestión del transporte**

Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dimensión de Evaluación y seguimiento de las Políticas públicas en la gestión del transporte y la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición de la eficiencia operativa del transporte público.	169. Se realizan análisis periódicos de la eficiencia en la operación del transporte público (tiempo de viaje, tiempos de espera, etc.).				
	170. Se establecen indicadores de rendimiento y metas para medir la eficiencia del transporte público.				
	171. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y las mejores prácticas establecidas.				
Evaluación de la satisfacción de los usuarios.	172. Se llevan a cabo encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público.				
	173. Se recopilan y analizan los comentarios y opiniones de los usuarios para identificar áreas de mejora.				
	174. Se utilizan los resultados de la evaluación de la satisfacción para implementar mejoras en el servicio.				
Análisis del impacto ambiental del transporte público.	175. Se realizan estudios para evaluar y mitigar el impacto ambiental del transporte público (emisiones de gases de efecto invernadero, contaminación del aire, etc.).				
	176. Se promueve el uso de tecnologías limpias y sostenibles en el transporte público.				
	177. Se establecen medidas para fomentar la intermodalidad y reducir la dependencia del transporte privado.				
Evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.	178. Se analiza la distribución geográfica de las infraestructuras y servicios de transporte público para evaluar su equidad.				
	179. Se tienen en cuenta las necesidades de grupos vulnerables y personas con movilidad reducida en la evaluación de la equidad en el acceso al transporte público.				
	180. Se implementan medidas para garantizar un acceso equitativo y no discriminatorio al transporte público.				



Recopilación de datos relevantes para la evaluación.	181. Se recopilan datos actualizados y confiables sobre el transporte público para la evaluación de su desempeño.				
	182. Se utilizan fuentes de datos variadas, como encuestas, registros de operación y datos de sistemas de pago, para obtener información completa y precisa.				
	183. Se asegura la confidencialidad y la privacidad de los datos recopilados para fines de evaluación.				
Análisis cuantitativos y cualitativos de los resultados.	184. Se aplican métodos estadísticos y análisis cuantitativos para procesar los datos recopilados y obtener resultados cuantificables.				
	185. Se realizan análisis cualitativos y se consideran las percepciones y opiniones de los usuarios en la evaluación.				
	186. Se emplean técnicas de modelado y simulación para predecir el impacto de posibles cambios o mejoras en el sistema de transporte público.				
Comparación con estándares y objetivos establecidos.	187. Se establecen estándares y objetivos claros para evaluar el desempeño del transporte público.				
	188. Se comparan los resultados obtenidos con los estándares y objetivos establecidos para identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas.				
	189. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del transporte público en comparación con los estándares y objetivos establecidos, con el fin de identificar posibles brechas y tomar medidas correctivas.				



Dimensiones del instrumento: Variable 2: Calidad en la prestación del servicio de transporte público

- Confiabilidad
- Comodidad
- Accesibilidad

➤ **PRIMERA DIMENSIÓN: Confiabilidad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Confiabilidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia y regularidad de los servicios.	29. La frecuencia de los servicios de transporte público es satisfactoria.	4	4	4	
Puntualidad de los horarios.	30. Los horarios de los servicios de transporte público son respetados.	4	4	4	
Capacidad de respuesta a situaciones imprevistas.	31. El servicio de transporte público se adapta eficientemente a situaciones imprevistas	4	4	4	

➤ **SEGUNDA DIMENSIÓN: Comodidad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Comodidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de los vehículos.	32. Los vehículos de transporte público son cómodos y adecuados para el viaje.	4	4	4	
Espacio disponible para los pasajeros.	33. Existe suficiente espacio disponible para los pasajeros en los vehículos.				
Temperatura y ventilación en los vehículos.	34. La temperatura y ventilación en los vehículos de transporte público son agradables.				
Limpieza y mantenimiento de los vehículos.	35. Los vehículos de transporte público se encuentran limpios y bien				



	mantenidos.				
Ausencia de congestión y aglomeraciones.	36. Se evitan situaciones de congestión y aglomeraciones en los vehículos.	4	4	4	

➤ **TERCERA DIMENSIÓN: Accesibilidad**

Objetivos de la Dimensión: Identificar la Accesibilidad de la Calidad en la prestación del servicio de transporte público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad de servicios adaptados para personas con discapacidad.	37. El transporte público cuenta con servicios adaptados para personas con discapacidad.	4	4	4	
Accesibilidad física mediante rampas, ascensores, etc.	38. Las rampas, ascensores y otras facilidades físicas permiten el acceso fácil y seguro al transporte público.				
Espacios reservados para personas con discapacidad.	39. Se disponen de espacios reservados para personas con discapacidad en los vehículos de transporte público.				
Señalización e información adecuada para orientarse en el sistema de transporte.	40. La señalización e información en el sistema de transporte público facilitan la orientación de los usuarios.				
Disponibilidad de servicios en áreas geográficas diversas.	41. Los servicios de transporte público están disponibles en diferentes áreas geográficas de manera equitativa.				
Integración con otros modos de transporte.	42. Existe una integración efectiva entre el transporte público y otros modos de transporte.				



Dra . Beatriz Panche Rodríguez

Firma del evaluador

DNI: 09586832