



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Estrategia de inversión público-privada para el fortalecimiento de la
calidad del servicio vial en Guayas, Ecuador-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Barcia Fierro, Fatima Dolores (orcid.org/0000-0001-5497-4239)

ASESORES:

Dr. Alarcon Díaz, Orlando (orcid.org/0000-0003-2042-7282)

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús (orcid.org/0000-0002-1162-8755)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A todas las personas que siempre se esfuerzan por actuar de manera digna en el trajinar de su vida diaria.

AGRADECIMIENTO

El reconocimiento especial a quienes me ofrecieron su apoyo para hacer realidad esta aspiración y con ellos al asesor Dr. Orlando Alarcón Díaz por la dinámica que desarrolla en el trabajo académico asociado con su profesionalismo.

DECLARATORIA DE ORIGINALIDA DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, **BARCIA FIERRO FATIMA DOLORES** estudiante de la **ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA**, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: **"ESTRATEGIA DE INVERSIÓN PÚBLICO - PRIVADA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO VIAL EN GUAYAS, ECUADOR-2023"**, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagada 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
FATIMA DOLORES BARCIA FIERRO CARNET EXT.: 0910752419 ORCID: 0000-0001-5497-4239	Firmado electrónicamente por: FBARCIAF el 02-01- 2024 22:25:01

Código documento Trilca: TRI - 0716271

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD EL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **ALARCON DIAZ ORLANDO**, docente de la **ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD** de la **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA**, asesor de Tesis titulada: **"ESTRATEGIA DE INVERSIÓN PÚBLICO - PRIVADA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO VIAL EN GUAYAS, ECUADOR-2023"**, cuyo autor es **BARCIA FIERRO FATIMA DOLORES**, constato que la investigación tiene un Índice de similitud de **9.00%**, 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.

PIURA, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON DIAZ ORLANDO DNI: 16427321 ORCID: 000-0003-2042-7282	Firmado electrónicamente por: ADIAZOR el 05-01- 2024 22:02:02

Código documento Trilce: TRI - 0716270

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	21
3.5. Procedimientos:	21
3.6. Método de análisis de datos:.....	21
3.7. Aspectos éticos:.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA.....	39
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión: Empatía	23
Tabla 2 Dimensión: Fiabilidad	24
Tabla 3 Dimensión: Comunicación	26
Tabla 4 Dimensión: Satisfacción del usuario	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de investigación	19
Figura 2 Dimensión: Seguridad	23
Figura 3 Dimensión: Capacidad de respuesta.....	25
Figura 4 Dimensión: Atención al usuario	27
Figura 5 Estructura de la propuesta	40

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general proponer una estrategia de inversión público-privada para el fortalecimiento de la calidad del servicio vial en Guayas, Ecuador-2023. Fue de tipo básica con diseño no experimental en la que participó una población de estudio constituida por 53 colaboradores a quienes se aplicó un instrumento conformado por 35 ítems, validado a juicio de expertos con índice de confiabilidad de 0,806 determinado a través del Alfa de Cronbach procediéndose, luego al análisis, interpretación y discusión de los resultados que revelaron un nivel medio de desarrollo del servicio ofrecido a los usuarios; ante ello se concluyó que es pertinente el desarrollo de una estrategia público-privada a fin de una entidad de Guayas fortalezca la calidad del servicio vial que repercuta de manera favorable a la colectividad.

Palabras clave. Estrategia, inversión público-privada, calidad del servicio

ABSTRACT

The general objective of the research was to propose a public-private investment strategy for the strengthening of the quality of road service in Guayas, Ecuador-2023. It was of a basic type with a non-experimental design in which a study population consisting of 53 collaborators participated, to whom an instrument made up of 35 items was applied, validated in the opinion of experts with a reliability index of 0.806 determined through Cronbach's Alpha, proceeding, then, to the analysis, interpretation and discussion of the results that revealed a medium level of development of the service offered to users; In view of this, it was concluded that it is pertinent to develop a public-private strategy in order for an entity in Guayas to strengthen the quality of the road service that has a favorable impact on the community.

Keywords. Strategy, public-private investment, quality of service