



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE GESTION PARA TRANSPORTE Y SU MEJORA  
EN EL SERVICIO DE PASAJEROS INTERPROVINCIAL EN LA  
REGION CAJAMARCA, 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. CASTAÑEDA DÍAZ, SEGUNDO GIL.**

**Br. QUITO CALUA, JUAN MIGUEL.**

**ASESOR:**

**Mg. CHERRE ANTON, Carlos.**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

*Con mucho cariño y admiración a mis padres y a mis maestros que han forjado el camino hacia el estudio y la superación constante*

**Segundo**

*Con mucho amor a mis padres, esposa e hijos, por compartir conmigo la tarea de construir un futuro mejor.*

**Miguel**

## AGRADECIMIENTO

A la Unidad de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes por habernos orientado para concluir satisfactoriamente la **maestría**.

Al Mg. **CHERRE ANTON, Carlos** por su paciente orientación del presente trabajo de investigación.

A los profesionales expertos que nos enfocaron hacia la aplicación correcta de los instrumentos y el tratamiento estadístico de la presente investigación.

A todos nuestros colaboradores por su paciente apoyo en la redacción de este trabajo.

LOS AUTORES

## PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con las disposiciones reglamentarias de grados y títulos de la Universidad Privada César Vallejo, se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“PROPUESTA DE GESTION PARA TRANSPORTE Y SU MEJORA EN EL SERVICIO DE PASAJEROS INTERPROVINCIAL EN LA REGION CAJAMARCA, 2014”** el que ha sido elaborado con la finalidad de obtener el Grado de Magíster en gestión Pública.

El presente estudio constituye una experiencia personal en el campo de la Gestión Pública en materia del Transporte Público de Pasajeros de la Región Cajamarca, por lo que, como todo trabajo de investigación, se encuentra sujeto a críticas constructivas por parte de los interesados en aportar con sus experiencias en la búsqueda de incrementar la teoría del conocimiento; consecuentemente los comentarios y observaciones con sentido crítico y de mejoramiento del mismo, serán bien recibidos, tomados en cuenta y aceptados porque es una de las formas cómo las investigaciones van alcanzando su validez y confianza por parte de los lectores interesados en la búsqueda de la verdad mediante la investigación.

Los Autores

## RESUMEN

La presente investigación titulada "Propuesta de gestión para transporte y su mejora en el servicio de pasajeros interprovincial en la región Cajamarca, 2014" Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión de transporte para mejorar el servicio interprovincial de pasajeros en la región Cajamarca. Se ha considerado el Tipo de Investigación Descriptivo Propositivo.

Los resultados más significativos de los estadísticos descriptivos se presentan en las tablas y gráficos estadísticos, donde se ve el comportamiento por niveles o escalas de las respectivas dimensiones de la variable motivo del estudio; luego para determinar el comportamiento de la misma con el análisis respectivo.

En extracto podemos indicar que analizado los resultados de la encuesta aplicada en la presente investigación respecto del Transporte Público Interprovincial de Pasajeros encontramos los siguientes resultados que tienen que el 13% de los encuestados considera que el servicio de pasajeros interprovincial en la región Cajamarca es malo, un 54% lo considera regular y finalmente un 34% lo considera bueno el servicio de pasajeros.

Palabras claves: Transporte público, gestión pública, pasajeros.

## ABSTRACT

This research entitled "Proposal for transportation management and improvement in interprovincial passenger service in the Cajamarca region, 2014" This research had as general objective to propose a management model to improve interprovincial transport passenger service on the Cajamarca region. It was considered purposeful Type Description Research.

The most significant results of the descriptive statistics are presented in statistical tables and graphs, where the behavior is by levels or scales of the respective dimensions of the reason endpoint of the study; then to determine the behavior of the same with the respective analysis.

Extract we can state that analyzed the results of the survey applied in this investigation regarding the Interprovincial Transit Passengers found the following results with 13% of respondents felt that the service of interprovincial passengers in the Cajamarca region is bad, 54% consider regulating and finally 34% consider it good passenger service.

Keywords: Public transportation, public administration, passengers.

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Introducción.....	ix

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Antecedentes.....	17
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. General.....	21
1.5.2. Específicos.....	21

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Transporte Público.....	23
2.1.1. Definiciones de Transporte Público.....	23
2.1.2. El transporte como negocio.....	23
2.1.3. Normatividad vigente sobre Transporte Público.....	24
2.1.4. Organización de las Autoridades Administrativas .....	25
2.1.5. Marco regulador de los servicios de transporte .....	26
2.1.6. Calidad de los servicios .....	27

2.1.7. Factores de calidad del servicio de transporte público de pasajeros.....	28
2.2. Gestión de Transporte.....	30
2.2.1. Importancia del Transporte.....	31
2.2.2. Calidad total del servicio de transporte.....	34
2.2.3. Mecanismos necesarios para el normal desenvolvimiento del conductor.	35
2.3. Marco Conceptual.....	36

### CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Variables .....	45
3.1.1. Definición conceptual.....	45
3.1.2. Definición operacional.....	45
3.2. Metodología.....	46
3.2.1. Tipo de estudio.....	46
3.2.2. Diseño de estudio.....	47
3.3. Población y muestra.....	48
3.4. Método de investigación.....	49
3.5. Técnicas y procedimientos de recolección de datos.....	49
3.6. Métodos de análisis de datos.....	55

### CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados.....	57
4.2. Discusión.....	72
4.3. Conclusiones.....	74
4.4. Sugerencias.....	75

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### ANEXOS