



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en
la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, 2024

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

AUTOR:

Clostre Navarro, Pedro Alessandro (orcid.org/0009-0007-1016-0699)

ASESORES:

Dra. Denegri Velarde, Maria Isabel (orcid.org/0000-0002-4235-9009)

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA

NORTE, asesor de Tesis titulada: "Plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, 2024.", cuyo autores CLOSTRE NAVARRO PEDRO ALESSANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, 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, 13 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 13- 08-2024 08:38:54

Código documento Trilce: TRI - 0859359





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CLOSTRE NAVARRO PEDRO ALESSANDRO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, 2024.", 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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
PEDRO ALESSANDRO CLOSTRE NAVARRO DNI: 71535737 ORCID: 0009-0007-1016-0699	Firmado electrónicamente por: PCLOSTRE el 13-08- 2024 10:44:56

Código documento Trilce: TRI - 0859358



Dedicatoria

A mis padres.

Que sin ellos no hubiera logrado esta meta de mi vida, gracias por estar a mi lado siempre.

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas y amigos, que me han apoyado íntegramente durante este proceso.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Resultado de la Variable 1 Plan de mejora</i>	16
Tabla 2 <i>Resultados de las Dimensiones de la variable 1 Plan de mejora</i>	17
Tabla 3 <i>Resultados de la variable 2 Calidad de servicio</i>	18
Tabla 4 <i>Resultados de las Dimensiones de la variable 2 Calidad de servicio</i>	19
Tabla 5 <i>Resultados Prueba de normalidad</i>	20
Tabla 6 <i>Resultados Prueba de hipótesis general</i>	21
Tabla 7 <i>Resultado hipótesis específica 1</i>	22
Tabla 8 <i>Resultado hipótesis específica 2</i>	23
Tabla 9 <i>Resultado de la hipótesis específica 3</i>	24

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo proponer un plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores, 2024. Se fundamentó en el ODS número 11 el cual involucra ciudades y comunidades sostenibles representando una herramienta de planificación de trabajo, coordinación y seguimiento en el nivel social. Su metodología fue tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, no experimental y corte transversal. En cuanto a la población se consideró a la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores; estableciendo como muestra a 50 funcionarios y pobladores de la municipalidad. La herramienta empleada en el estudio para recolectar los datos fue la encuesta bajo un cuestionario. Se pudo observar una relación significativa entre las variables plan de mejora y la calidad del servicio, basada en la escala de Rho Spearman e indica que es de ,792. además, de 42% en la opción a veces y 28 % en siempre, como puntuaciones más altas. Se llegó a la conclusión no se lleva un proceso adecuado en la identificación del problema de transporte de la municipalidad, así como tampoco de las posibles causas, lo que sería fundamental para que el gobierno local pueda presentar alternativas de solución que vayan acordes a las necesidades actuales, así como también mecanismos de control y evaluación que garanticen su efectividad.

Palabras clave: Calidad del servicio, transporte, usuarios.

Abstract

The objective of this research study was to propose an improvement plan to optimize the quality of the transportation service in the municipality of San Juan de Miraflores, 2024. It was based on SDG number 11, which involves sustainable cities and communities, representing a work planning, coordination and monitoring tool at the social level. Its methodology was applied, quantitative approach, descriptive-correlational level, non-experimental and cross-sectional. Regarding the population, the district municipality of San Juan de Miraflores was considered; establishing 50 officials and residents of the municipality as a sample. The tool used in the study to collect the data was the survey under a questionnaire. A significant relationship could be observed between the variable's improvement plan and the quality of the service, based on the Rho Spearman scale and indicates that it is ,792. In addition, 42% in the sometimes option and 28% in always, as higher scores. It was concluded that there is no adequate process in identifying the municipality's transportation problem, nor the possible causes, which would be essential for the local government to be able to present alternative solutions that are in line with current needs, as well as control and evaluation mechanisms that guarantee their effectiveness.

Keywords: quality of service, transportation, users.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo el servicio de transporte posee gran relevancia a nivel mundial, esto se debe a que es una oportunidad para el desarrollo económico de cualquier país, capaz de generar empleo, establecer una conexión de los ciudadanos con otros servicios como educativos y salud (Saw, et al., 2020). Cabe destacar, que la planificación del transporte corresponde principalmente a los organismos gubernamentales, sin embargo, tanto los usuarios como la sociedad en general, deben contribuir para lograr este proceso, ya que este sistema plantea grandes desafíos y problemas, que en conjunto son más fáciles de resolver (Lin y Cui, 2021). Todas las partes interesadas conforman un aspecto clave a la hora de hacer aceptables los sistemas de transporte público, proporcionar servicios de calidad a los usuarios, aumentar su atractivo para los usuarios y hacer un uso eficiente del espacio urbano, garantizando la movilidad en las zonas urbanas (Carbajal, 2021).

A nivel internacional, Moslem et al. (2020) en su estudio desarrollado en Ammán-Jordania, determinó que la saturación en el tráfico, los accidentes de tránsito y la contaminación sónica y del aire, son algunos de los problemas que más se observan debido a la inadecuada gestión del servicio de transporte tanto público como privado, el cual no cuenta con la calidad y la eficiencia necesarias, para cubrir las altas demandas de los ciudadanos (Allenet al., 2020). Asimismo, Hamurcu (2020) en su investigación que llevó a cabo en Kırıkkale- Turquía, observó serias dificultades relacionadas con el transporte de la región, las cuales vienen ocasionadas por el aumento de los habitantes, que trae como consecuencia el incremento vehicular; a pesar de ello, el transporte público es insuficiente para cubrir la alta demanda de la población. Dicha situación, requiere de una toma de decisiones basadas en diversos criterios y tomando en cuenta varios enfoques, con el fin de elegir el proyecto más adecuado que se ajuste mejor a las necesidades transporte de los usuarios (Ram, et al., 2021; Li, et al., 2021).

No obstante, existen muchos gobiernos que no le prestan la atención necesaria a este servicio, ni toman las medidas necesarias para mejorar su calidad, ocasionando muchas dificultades a los ciudadanos que no cuentan con un medio de transporte propio (Pshinko, et al., 2022). Por otra parte, el uso masivo de este servicio puede generar el colapso de ciudades y aumentar el nivel de contaminación (Wang, et al.,

2022). Se debe resaltar, que es fundamental implementar una adecuada planificación del transporte público y evaluar constantemente su desempeño, con el propósito de buscar mejoras en la calidad del servicio, para asegurar la satisfacción de los usuarios y agilizar la movilidad de vías públicas (He, et al., 2021). Sin lugar a dudas, es necesario evitar y reducir al máximo la congestión vehicular, debido a que puede ocasionar serias pérdidas económicas, producidas por los retrasos en el tráfico, además de un gasto mayor de combustible, estrés en los individuos y situaciones de desorden público (Yu, 2021).

En Perú se observa con gran preocupación las dificultades y fuertes congestiones que se generan en las vías públicas, debido al aumento del tránsito de vehículos y la mala administración del servicio de transporte público en sus diferentes ciudades (Rojas, et al., 2023). En este sentido, Salvador (2023) expresó que existe muy poca formalidad e inspección de los vehículos pequeños que sirven como medio de transporte, donde resaltan las motos de 3 ruedas, lo que trae como consecuencia que muchos conductores circulen sin permiso de manejo, con poca experiencia y vehículos en mal estado, que atentan contra la seguridad de los pasajeros. Por otra parte, Chávez et al. (2019) indicó que, a pesar de que el transporte público ha contado con grandes mejoras y actualizaciones en distintas zonas de Lima, es evidente la falta de control que hay en el tránsito de mototaxis, el cual ha ido en aumento significativo en los últimos años, por ser de más fácil acceso para los habitantes, especialmente de las zonas rurales, generando serios inconvenientes de embotellamientos en las principales vías de la región (Rifai y Arifin, 2020).

A nivel local, específicamente en el distrito de San Juan de Miraflores, los vehículos pequeños contribuyen a la congestión del tráfico y la confusión en varias carreteras, pero al mismo tiempo son los más solicitados por los residentes, para desplazarse a los mercados, escuelas, lugares de trabajo, centros comerciales, paradas de autobús y estaciones en diferentes zonas del distrito. Es importante resaltar que existe una ordenanza municipal que ha caducado y debe ser renovada para evitar la negligencia, ya que, para lograr la organización del transporte público es necesario el acuerdo entre las autoridades municipales y los choferes que son los que prestan el servicio, y hacer dicho acuerdo en base a las normas actuales. En este sentido, lo que se quiere es la no vulneración de los derechos de los peatones y de

los pasajeros, garantizando un apropiado y buen servicio, valorando al consumidor o usuario para que llegue confiado a su destino.

Referente a la importancia del tema de investigación; se menciona que el transporte urbano presenta un reto para la sociedad en términos de política pública para optimizar el empleo de los recursos y aumentar los beneficios en la población. Basados en este problema, resulta importante ejecutar un trabajo de investigación orientado a implementar un plan de mejora estratégica para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad, pues se conoce que para este tipo de entidades públicas que poseen objetivos sociales, mantener planes en el área de transporte es esencial. Ahora bien, para que este plan de mejora genere beneficios en la municipalidad objeto de análisis, se deben establecer estrategias para dar respuesta a ciertos errores o falencias que se encuentran al momento de hacer el diagnóstico e igualmente se plantean componentes que se consolidan en mecanismos de calidad de servicio que son fundamentales para así garantizar los resultados anhelados.

En cuanto al objeto y meta de desarrollo sostenible (ODS), en este se definen indicadores y componentes estratégicos que guían a la entidad a lograr la sostenibilidad en su entorno, buscando el bien común a través de acciones efectivas y el trabajo intersectorial e interinstitucional; por lo anterior para el estudio se fundamentó en el ODS número 11 el cual involucra ciudades y comunidades sostenibles representando una herramienta de planificación de trabajo, coordinación y seguimiento en el nivel social. Considerando que la municipalidad debe tener un gran compromiso en el cumplimiento de los ODS desde su consejo directivo hasta cada uno de los individuos que colaboran con la entidad municipal, por lo que cada día deben realizar su trabajo y prácticas sociales de la mejor forma posible conscientes de que esto logrará impactar al municipio y estado en general. Asimismo, contribuirá al logro de metas y objetivos por medio de un plan de mejora que permita a la organización realizar acciones prioritarias y organizadas, así como ayudar a la problemática que dificulta el desarrollo y bienestar de las ciudades.

Por esta razón se realiza el presente estudio el cual tiene como pregunta general ¿De qué manera un plan de mejora optimizaría la calidad del servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores, Lima 2024? Como

problemas específicos a) ¿Cuál es la gestión actual para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad?, b) ¿Cuáles son las soluciones y sus alternativas para optimizar la calidad del servicio en el servicio de transporte en la municipalidad? c) ¿Cuáles son los mecanismos de control para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad?

En cuanto a la justificación teórica se logra incorporar conocimientos científicos sobre plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima 2024, asimismo, se puede utilizar de forma útil por futuros investigadores. De acuerdo con Valderrama (2015) refirió esta justificación representa el conocimiento que es obtenido y asimilado por el investigador. Referente a la justificación práctica, se empela una evaluación directa sobre gestión de transporte en la municipalidad de manera que se analicen los aspectos más significativos que están infiriendo en la buena calidad del servicio de transporte en el distrito. En tal sentido, Carrasco (2015) define la justificación práctica como el análisis con el cual se alcanza la buena realización de esta investigación, y asimismo facilitará la solución de problemas reales. Por último, la justificación metodológica, con la cual se utilizan y ponen en práctica los métodos y procesos que medirán el vínculo entre la calidad del servicio de transporte y el proyecto de renovación.

De esta manera, se presenta el objetivo general proponer un plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores, 2024. Y como objetivos específico a) Diagnosticar la gestión actual para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad, b) Identificar de las soluciones y sus alternativas para optimizar la calidad del servicio en el servicio de transporte en la municipalidad, c) Presentar mecanismos de control para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad.

Seguidamente, se presentan los estudios relacionados el tema, de manera internacional Yu (2021) en su estudio que llevó por objetivo proponer cambios en la movilidad de transporte de los residentes en China. La metodología fue mixto, básico y descriptivo. La población conformada por 12.524 encuestados de 119 pueblos rurales. Los hallazgos evidenciaron que existe una notable influencia del transporte rural en la frecuencia de los viajes para personas que viven en la China rural. Se

consideraron tres factores importantes del transporte: la posesión de vehículos, la estructura vial y servicios de autobús. Se comprobó que tener un vehículo propio es la causa más importante en el crecimiento de la cantidad de viajes; igualmente, el buen estado de las vías repercutirá en la reducción del tiempo de manejo, estimulando los viajes de la población. Se concluyó que la accesibilidad vial y el nivel de los servicios locales son significativos porque las personas en ciudades con servicios inadecuados y acceso vial deficiente tienen más probabilidades de viajar a los centros del condado o de la ciudad.

Moslem et al. (2020) en su estudio desarrollado en Jordania, plantearon como propósito determinar la calidad del transporte público. La metodología mixta, básica y descriptivo. La población conformada por 210 participantes del proceso de evaluación de un sistema de transporte urbano en autobús en la capital de Jordania, Ammán. Los hallazgos evidenciaron, que la calidad de la oferta del transporte público se mide en base al nivel de bienestar de los usuarios, el cual se ve influenciado por la comodidad que sientan durante el servicio; la tranquilidad mental, asociada a la seguridad, la disponibilidad del servicio y el costo de las tarifas. Se concluye que es de vital importancia, conocer la perspectiva principalmente de los usuarios del transporte público, para poder implementar planes de mejora que optimicen la calidad del servicio y que a su vez incrementen la seguridad de cada viaje, lo que a su vez se traducirá en confort mental para los pasajeros.

Hamurcu (2020) en su investigación realizada en Turquía, expuso como propósito evaluar el proyecto de transporte más conveniente para los pobladores en la ciudad de Kırıkkale. La metodología tuvo un enfoque mixto, básica y descriptivo. La población constituida por tres proyectos de transporte del municipio. Los resultados mostraron que los tres proyectos propuestos podrían tener un hallazgo de manera positiva en la mejora del servicio de transporte público actual de la ciudad, no obstante, se establecieron 4 criterios para seleccionar la mejor alternativa, los cuales consistían en medio ambiente, economía, sociedad y transporte, de los cuales se desprendían 14 subcategorías, que permitieron seleccionar entre 3 opciones: el diseño de un tren ligero, un autobús eléctrico o la remodelación de la red actual de autos de transporte. Luego de analizar cada uno de los criterios y las subcategorías, se tomó como la opción más viable implementar la creación de un autobús eléctrico

para ser ubicado en la zona central de la ciudad, el cual garantizará la sostenibilidad y una mayor habitabilidad de Kirikkale.

Rincón et al. (2020) en su estudio realizado en Colombia, expuso como propósito implementar herramientas de transformación digital para mejorar el transporte urbano. La metodología fue cuantitativa, básica y descriptivo. La población fueron observatorios de transporte en Bogotá. El análisis de los datos mostró que algunas ciudades están viéndose afectadas en la utilización de transportes privados, debido a que este ha sido más eficiente. Sin embargo, el transporte público eliminó el 30% de la capacidad que tienen las carreteras, una tendencia que continúa en la actualidad a nivel mundial. Concluyeron que cuando se proponen nuevos planes de mejora de transporte mejora la gestión de la entidad del estado, sin embargo, para esto se requiere de aprobación, y requisitos establecidos que deben proporcionar datos e informaciones de alta calidad.

Chambi et al. (2018) en su estudio expuso como finalidad proponer una nueva metodología para analizar la accesibilidad a través del transporte público. La metodología fue de enfoque cualitativo, básico y descriptivo. La población conformada por usuarios del transporte público de Santiago de Chile. Los hallazgos evidenciaron que las prácticas de movilidad, incluso en situaciones de falsa proximidad, suponen un esfuerzo importante en términos del tiempo empleado en el desplazamiento diario y de los costes económicos asociados al desplazamiento. Las prácticas de viaje en el mundo real implican largos desvíos a través de redes de transporte y a lo largo de contornos precisos claramente delimitados por paredes y puertas de acceso exclusivas, lo que requerirá un largo viaje. Para la mayoría de los empleados, el desplazamiento en sí consume tanto tiempo que no siempre es posible incorporar otras actividades a su vida diaria. Por tanto, el tiempo dedicado a la movilidad también es un factor limitante a la hora de recorrer otros espacios e integrarlos en su día a día. Se concluyó que la movilidad puede ser una herramienta invaluable para identificar, distinguir, sistematizar y cuantificar los estudios y métodos sociales de utilización del territorio.

De la misma manera los estudios nacionales, Ruíz (2022) en su estudio expuso como propósito explorar el vínculo entre gestión municipal y calidad de servicio que presta la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre. La metodología cuantitativa, básico,

descriptivo correlacional, no experimental. La población conformada por 31 directivos municipales y 31 representantes de juntas vecinales. Los hallazgos evidenciaron que existe una relación entre las variables siendo de ,735, sin embargo, la calidad del servicio fue evaluada como inadecuada por un 40%, en comparación con aceptable por un 34%, buena por un 12,8% y excelente por un 2,5%; esto significa que la mayoría de la población (74%) no observa que la calidad de los servicios sea positiva. Igualmente, El 10,8% de los encuestados percibió el nivel de seguridad como muy malo, el 37,6% como malo, el 37,1% como normal, el 11,8% como bueno y finalmente el 2,7% como excelente. Se concluyó que la gestión municipal no desempeña eficientemente sus funciones, por tal motivo los vecinos de la zona tienen una apreciación negativa sobre la calidad de los servicios prestados.

Torres (2022) en su estudio que planteó como propósito identificar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal en las áreas de desarrollo urbano del Distrito Municipal de Breña. La metodología cuantitativa, básico, descriptivo correlacional y no experimental. La población fueron 165 trabajadores. Los hallazgos evidenciaron que el 56,7% dijo casi siempre, el 41,7 por ciento respondió siempre y sólo el 1,7 por ciento mencionó casi nunca. Esto demuestra que el sistema de gestión administrativa es efectivo. En cuanto a la planificación, el 50% indicó que se realiza siempre, el 48,3% respondió casi siempre y el 1,7% señaló que casi nunca. Esto demuestra que existe una excelente planificación en las operaciones administrativas del gobierno local. Por otro lado, el 50% consideró que casi siempre se garantiza una calidad de servicio apropiada en la Municipalidad, un 46,7% señaló que siempre, el 1,7% a veces por último el 1,7% dijo que casi nunca, esto significa que los empleados perciben positivamente la eficacia del servicio. Se concluyó que existe una clara conexión entre la gestión y la calidad de los servicios prestados por los empleados municipales, esta fue de ,763.

Delgado (2021) planteó como propósito identificar el nivel de calidad de servicio de transporte público en la ciudad del Cusco. La metodología cuantitativa, básico, descriptivo, no experimental. La población fueron 384 usuarios. Los hallazgos evidenciaron que el 38% de la población estimó como deficiente el funcionamiento del transporte público en la ciudad, el 59% indicó que es normal y el 3% dijo que es bueno. En cuanto a la calidad del servicio, el 76% dijo que el nivel es regular y el 24% opinó que el nivel es malo. Por otro lado, un 56,7% mencionó que la manera de conducir de

los empleados es buena, esto debido a que los conductores requieren alcanzar cierta formalidad antes de que se les otorgue una licencia. Se concluyó que el 56% de la población está complacida con el servicio. Igualmente, el componente que tiene mayor impacto en la calidad del servicio es el tiempo de viaje con un 69,7%.

Carbajal (2021) en su investigación estableció como propósito conocer las variables de la calidad de servicio influyen en la satisfacción del usuario del Metropolitano. La metodología cuantitativo, básico, descriptivo correlacional y no experimental. La población la conformaron 260 usuarios del transporte público urbano. Los hallazgos evidenciaron que este servicio a diferencia de otros es rápido y con mucha seguridad, con rutas dedicadas que le permiten arribar a su destino en minutos, respetando el itinerario y recorrido, en comparación con otros transportes que demoran horas. Asimismo, se utilizan dispositivos electrónicos como teléfonos móviles y portátiles sin preocuparse de que los roben. También la posibilidad de accidentes es baja y en casos excepcionales, es posible que el servicio no se proporcione dentro del tiempo estipulado. Se concluyó que según lo manifestado por encuestados y expertos, la calidad del servicio calificada por los usuarios es aceptable y se presenta como una opción de alta categoría al transporte público, además el servicio es excelente en comparación a otras alternativas de traslado en Lima.

Chávez et al. (2019) en su estudio que llevó por propósito realizar un plan de acciones que mejoren la percepción ciudadana sobre la gestión municipal de transporte del distrito de San Luis. La metodología cuantitativo, básico, descriptivo correlacional y no experimental. La población la conformaron 300 usuarios. Se evidenció una relación de ,781, sin embargo, la variable de gestión municipal fue regular con un 63,3%, seguida de buena con un 19,7% y mala con un 17,0%, estos índices significan una detención en la apreciación de los residentes sobre la administración del Municipio de San Luis. En cuanto a Servicio de Transporte Público, se calificó como normal con el 69% y deficiente con el 16,3%, llevando a analizar las deficiencias de los gobiernos locales e indagar formas de potenciar esos defectos. Se concluyó que, dado que los elementos que componen el transporte público son variados, la gestión por parte del gobierno local es inadecuada.

Con respecto a las teorías que se vinculan con el tema de investigación la teoría de gestión de la calidad, el cual ha ido evolucionando a través del tiempo

pasando de orientaciones de satisfacción de los usuarios; de la inspección al control de calidad; el fortalecimiento; hasta desarrollarse como gestión de calidad e integración. En este sentido, este mecanismo trascendental se emplea para planear, controlar y perfeccionar la calidad en los servicios de las instituciones, la entidad de las innovaciones futuras. Por lo cual la gestión de calidad debe estar relacionada de forma indudable como integrante de las estrategias de responsabilidad social mejorando la sociedad (Sánchez et al. 2021).

En ese orden de ideas, la teoría de efectividad de la gestión pública la cual viene a constituir componente de las nuevas corrientes modernizadoras de la administración pública, se sujeta a la creación de culturas innovadoras y posee el propósito del impulso de la administración del estado a un procedimiento de mejora continua de manera que se consigan atender satisfactoriamente las demandas y requerimientos de los usuarios o la ciudadanía (Valencia, 2022).

De la misma manera, la teoría de grafos, este enfoque teórico es una herramienta matemática utilizada para el análisis de la calidad de las redes de transporte y otros tipos de redes. Este recurso es de gran importancia para el análisis de las redes de transporte, debido a que logra establecer la ruta óptima para los transportes, realizar varios análisis sobre el impacto de las redes de transporte en diversas regiones, explorar las destrezas de reconocimiento, comprender cómo la infraestructura del transporte funciona como reguladora de las acciones humanas, por medio de la teoría además se consigue definir medidas de centralidad que determinan la importancia relativa en los sistemas de transporte y describe las interacciones entre diversos enfoques. Se utiliza también para representar vínculos entre objetos o instituciones en las redes de transportes. Es importante mencionar esta teoría puede ayudar a entender la topología de las redes de transportes y a identificar oportunidades de mejora y optimización (Allauca, 2023).

De acuerdo a los autores Cadena et. al. (2021) afirmaron que el Plan de mejora está definido por la planeación de una gestión organizada para administrar y mejorar los procesos, reconociendo los límites y causas, fijando conceptos novedosos y planes de renovación, analizando y tomando experiencias de los resultados logrados y normalizando los efectos positivos para que se genere otro nivel de trabajo. Por otra parte, Altamirano et al., (2020) señalan que el Plan de mejora es la planificación de

actividades, que se alcanzan por medio de procedimientos realizados a una unidad, el cual recolecta datos y hace formal los objetivos y fines de la mejora y las respectivas acciones destinadas a potenciar las oportunidades y así buscar solución a los puntos débiles, buscando prioridades en el tiempo apropiado.

Con relación a la importancia del plan de mejora los autores señalan que diseñar y presentar un plan de mejora, es de gran importancia en la reactivación de las economías, con ello podrán continuar con su producción, los estados serán más competitivos y sustentables (Altamirano et al. 2020). Para Córdova et al. (2020) contar con un sistema de mejora continua, permite diversos beneficios a la entidad; como avanzar, aceptar desafíos y retos, descubrir oportunidades, construir componentes que permitan medir las diferentes etapas de los procesos. Por todo esto es que resulta preciso que las entidades públicas tengan dentro de su estructura un plan de mejora en cada área (Lunke, et al., 2021).

El propósito de un plan de mejora es la promoción de los procesos internos de las organizaciones se desarrollen en manera transparente y eficiente a través de la aplicación y cumplimiento de las acciones correctivas y métodos orientados a la mejora continua (Moslem, et al., 2023; Chauhan, et al., 2021). Este tipo de plan identifica y optimiza los procesos existentes en una organización, aumenta la eficiencia, reduce costos, minimiza errores y optimiza la calidad de los productos o servicios (Florián et al. 2020).

Dentro de las dimensiones del plan de mejora, Cadena y Vásquez (2021) mencionaron a) Gestión actual entendida como organización que engloba los aspectos más actuales y de innovación con el fin de acoplarse a ellos; b) Soluciones y alternativas enfocadas en dar opciones a los desafíos que se presentan en la gestión, c) Mecanismos de control lo cual hace referencia a los procesos de evaluación e identificación de oportunidades de mejora, controlar los recursos y otros.

Sobre la Calidad del servicio esta es entendida como las percepciones del usuario y pobladores sobre la calidad, atención, expectativas del servicio y gestión de transporte (Valderrama y Florián, 2022). Para Contreras (2021) la calidad del servicio se suele conceptualizar como una estructura multidimensional conformada por una diversidad de componentes, en lugar de una concepción unidimensional. Los

principales factores que miden la calidad son la satisfacción, la resolución, y la opinión del servicio (Javid, et al., 2021; Park, 2020).

De acuerdo con Cisneros et al. (2022) validar y controlar la calidad en los transportes es trascendental para las sociedades, considerando que el transporte es un medio esencial para el desarrollo económico de los pueblos, por medio del movimiento físico de individuos y la mercancía, debido a que permite crear oportunidades de empleo, conecta los centros de trabajo con sus empleados, permite interacciones sociales, logra disminuir costos, elevando la productividad e incrementando la calidad de vida. El servicio de transporte posee un enfoque que se desarrolla a largo plazo, en este sentido, el proceso de un excelente servicio de calidad ocasiona beneficios en el área social, económica y ambiental de las ciudades.

De esta manera, es de gran relevancia la calidad del servicio debido a que es la buena imagen que se logra en los usuarios y tiene su fundamento al valorar lo que necesitan dichos usuarios y superar las perspectivas que tienen del servicio que se les presta; es así como, existe un vínculo profundo entre la complacencia del consumidor y la calidad del servicio (Izquierdo et. al. 2021; Kilibarda, et al., 2020).

Dentro de las dimensiones de la calidad del servicio, Valderrama y Florián (2022) mencionaron a) Expectativas del servicio referido a la confianza y perspectiva que tienen los pobladores acerca del servicio que se brinda o que esperan, b) Percepciones del servicio definido como la opinión que tienen el ciudadano y como observa el servicio de transporte, c) Atención al servicio el cual se refiere a las gestiones que se realizan con el fin de mantener un buen nivel de servicio atendiendo las problemáticas que se presenten.

Por lo cual, se establece una reflexión que involucra la problemática en estudio, en este sentido, la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores tiene la responsabilidad de brindar servicios de calidad a la población, siendo este uno de los objetivos de las políticas de modernización en esta lógica, considerando que los usuarios que están expuestos a un servicio de calidad encuentran una mejor agrado, generando en ellos satisfacción, y ocasionando la convicción de volver a utilizar ese servicio, y hasta recomendar a sus conocidos el uso de la entidad prestadora de servicios; en cuanto a este tema; para las entidades públicas y en acuerdo con el marco de la ley de modernización del estado, es de gran importancia garantizar

servicios de calidad y tener usuarios satisfechos. Por tal motivo, este estudio, aportan de forma relevante un constructo teórico para apoyar al diseño del plan de mejora en el área de transporte.

Finalmente, la hipótesis de la investigación el plan de mejora optimiza la calidad del servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores, 2024. Como hipótesis específicas a) La gestión actual optimiza la calidad del servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores, 2024, b) Las soluciones y alternativas del plan optimiza la calidad del servicio en el servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores, 2024 c) Los mecanismos de control del plan optimiza la calidad del servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores, 2024.

II. METODOLOGÍA

En este estudio es de tipo aplicada, debido a que se llevan a cabo descubrimientos y aportes prácticos para implementar la solución de problema presentado. Al respecto, Valderrama (2015) mencionó que a este tipo de investigación se le denomina también activa, dinámica empírica; asimismo, se vincula al tipo básica debido que analiza los hallazgos para plantear soluciones, con el fin de generar bienestar al contexto analizado.

Asimismo, es de enfoque cuantitativo, según Escudero et al. (2018) indicaron que es aquel estudio en la que se realiza un análisis de la realidad de forma objetiva, a través del establecimiento de mediciones, e implementa una valoración numérica que permite recabar datos fiables, con el objetivo de buscar explicaciones contrastarlas y generalizarlas, para fundamentarlas en representaciones estadística.

También es de nivel descriptivo, debido a que por medio de ella se busca describir la realidad del problema determinado. Los autores Escudero et al. (2018) mencionaron que este tipo de investigación está enfocada en identificar la realidad de los sucesos, objetos, personas, agrupaciones o poblaciones a los cuales se estima realizar diferentes estudios.

Además, es de nivel correlacional, debido a que se presentó un punto medio y posee principal objetivo medir el nivel de relación o vinculación entre las variables determinadas desde un enfoque cuantitativo (Arias et al. 2020). Finalmente, es de corte transversal, ya que este estudio, Carrasco (2015) se utiliza para realizar investigaciones sobre la realidad antes mencionada, en un momento determinado del tiempo.

Con respecto a las variables el Plan de mejora se define como la planeación de una gestión organizada para el buen manejo y renovación de los procesos, reconociendo los límites y causas, fijando conceptos novedosos y planes de renovación, evaluando y tomando experiencias de los resultados logrados y normalizando los impactos favorables para alcanzar otro nivel de trabajo (Cadena & Vásquez, 2021). La variable fue medida por las dimensiones Gestión actual, Soluciones y alternativas y Mecanismos de control, en un instrumento en escala tipo ordinal Likert conformado por 10 preguntas.

Para la variable Calidad del servicio entendido como las percepciones del usuario y pobladores sobre la calidad, atención, expectativas del servicio y gestión de transporte (Valderrama y Florián, 2022). Esta variable fue medida por las dimensiones Expectativas, Percepciones y Atención al servicio, en un instrumento en escala tipo ordinal Likert conformado por 10 preguntas.

En cuanto a la población se consideró a la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores; estableciendo como muestra a 50 funcionarios y pobladores de la municipalidad. Arias et al. (2021) han comentado que se entiende como población al grupo de participantes totales que serán analizados o parte del estudio.

En relación a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Valderrama (2015) menciona que es la forma en la cual se utilizan instrumentos para recoger los datos de los casos en estudio. La encuesta es la técnica utilizada en este estudio para recolectar los datos. Hernández, et. al. (2018) menciona que son un registro usado por el investigador para recoger los respectivos datos que necesita para el trabajo de investigación. Partiendo de ello, en el estudio se aplicaron cuestionarios representativos de cada variable con el propósito de dar respuesta a las preguntas.

Los autores Betancourt y Caveides (2018) Señalan que, el trabajo de campo requiere la elaboración de dos instrumentos de recolección, los cuales deben estar relacionados, uno con la variable independiente y el otro para la variable dependiente. Asimismo, que cada instrumento haya sido objeto de la prueba de validez y confiabilidad, la variable plan de mejora obtuvo una confiabilidad de ,715 y la variable calidad del servicio obtuvo ,738 siendo estas confiables para ser aplicado dicho cuestionario.

En cuanto al método de análisis de datos, Hernández, et. al. (2018) lo define como plan aplicado en el procesamiento de datos recolectados y estudiados. El análisis fue realizado por medio de la estadística descriptiva identificando los niveles de variables y sus dimensiones y con el uso del programa estadístico del SPSS V25, además, se realizó el análisis inferencial para la comprobación de hipótesis.

De acuerdo con los señalado por el Colegio de Psicólogos del Perú (2017) prepararon un documento sobre la ética profesional con el fin de evitar efectos negativos a las personas que participen en una investigación, en tal sentido, se

empleará dicho acuerdo basado en la convención de Helsinki y así establecer las preguntas que se realizaron a los participantes que componen la población en estudio. Los criterios valorados son: Confidencialidad, independencia del colaborador, principio de justicia, principio de no maleficencia y la beneficencia, con la base de no discriminación a las personas. Finalmente se redactó dando cumplimiento a lo establecido en las normas APA.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos

Tabla 1

Resultado de la Variable 1 Plan de mejora

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Nunca	2	4,0
	Casi nunca	4	8,0
	A veces	21	42,0
	Casi siempre	9	18,0
	Siempre	14	28,0
	Total	50	100,0

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

Interpretación: en la tabla 1 se observó para la variable 1 Plan de mejora, en una muestra de 50 participantes, se obtuvo un porcentaje de 42% en la opción a veces y 28 % en siempre, como puntuaciones más altas, esto indica que no se lleva un proceso adecuado en la identificación del problema de transporte de la municipalidad, así como tampoco de las posibles causas, lo que sería fundamental para que la Municipalidad pueda presentar alternativas de solución que vayan acordes a las necesidades actuales, así como también mecanismos de control y evaluación que garanticen su efectividad.

Tabla 2*Resultados de las Dimensiones de la variable 1 Plan de mejora*

		Gestión actual		Soluciones y alternativas		Mecanismos de control	
		F	%	F	%	F	%
Niveles	Nunca	2	4,0	1	2,0	0	0,0
	Casi nunca	7	14,0	1	2,0	0	0,0
	A veces	29	58,0	10	20,0	10	20,0
	Casi siempre	5	10,0	2	4,0	31	62,0
	Siempre	7	14,0	36	72,0	9	18,0
	Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

Interpretación: en la tabla 2 se observó para las dimensiones de la variable 1 Plan de mejora, en una muestra de 50 participantes, evidenciando lo siguiente: para la dimensión 1 Gestión actual se obtuvo un porcentaje alto de 58% en la opción a veces, esto señala que la mayoría de los encuestados considera que la municipalidad pocas veces recopila y analiza información sobre las problemáticas del servicio de transporte, lo que es necesario para detectar los puntos críticos y tomar decisiones para su mejora, con la finalidad de garantizar la movilidad de los ciudadanos y su bienestar. Asimismo, para la dimensión 2 soluciones y alternativas se alcanzó un 72% en la opción siempre, lo que significa que la mayoría considera que la Municipalidad ha descuidado la gestión del servicio de transporte, razón por la cual es importante que presente alternativas de solución para las necesidades de la comunidad. Igualmente, para la dimensión 3 Mecanismos de control, se consiguió un 62% en la opción casi siempre, lo que indica la necesidad de que el plan de mejora incluya mecanismos de control y evaluación para ser más efectivos, ya que en algunos casos la municipalidad no ha dado seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos.

Tabla 3*Resultados de la variable 2 Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Nunca	1	2,0
	Casi nunca	11	22,0
	A veces	31	62,0
	Siempre	7	14,0
	Total	50	100,0

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

Interpretación: en la tabla 3 se observó que para la Calidad de servicio, en una muestra de 50 participantes, se obtuvo un porcentaje de 62% para la opción a veces, lo que significa que la Municipalidad no ha abordado la problemática de transporte de forma adecuada, además de que no se brinda información oportuna a la comunidad, lo que genera malestar, expectativa y una mala percepción sobre la calidad del servicio de transporte en los ciudadanos.

Tabla 4*Resultados de las Dimensiones de la variable 2 Calidad de servicio*

Niveles		Expectativas del servicio		Percepciones del servicio		Atención al servicio	
		F	%	F	%	F	%
	Nunca	2	4,0	1	2,0	3	6,0
	Casi nunca	7	14,0	19	38,0	8	16,0
	A veces	33	66,0	10	20,0	19	38,0
	Casi siempre	0	0,0	0,0	0,0	0	0,0
	Siempre	8	16,0	20	40,0	20	40,0
	Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

Interpretación: en la tabla 4 se observó para las dimensiones de la variable 2 Calidad del servicio, en una muestra de 50 participantes, evidenciando lo siguiente: para la dimensión 1 expectativas del servicio, se obtuvo un 66% en la opción a veces, esto señala que la comunidad ha sido muy poco informada sobre el servicio de transporte y los futuros planes para mejorar dicho servicio, esto provoca expectativas en los usuarios, que muchas veces no son cumplidas. Por otro lado, para la dimensión 2 Percepciones del servicio se alcanzó un 40% en la opción siempre, indicando que se han observado constantemente problemas en el servicio de transporte, considerando que la municipalidad está en la responsabilidad de realizar una gestión adecuada. Igualmente, para la tercera dimensión Atención al servicio, se presentó un 40% en la opción siempre, por lo que se puede decir que la municipalidad debería invertir más en el servicio de transporte y en la capacitación a la sociedad para involucrarlos en la gestión del transporte.

3.2 Inferenciales

Tabla 5

Resultados Prueba de normalidad

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Plan de mejora	,867	50	,000
Calidad de servicio	,756	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 se observó por medio de la prueba de normalidad y considerando la escala de Shapiro-Wilk, que el resultado conseguido fue 0.000, siendo menor a 0.05; por lo tanto, se ha corroborado que los datos informativos no provienen de un orden normal, por lo que, pertenecen a prueba no paramétricas.

3.3 Prueba de Hipótesis.

El plan de mejora optimiza la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024

Tabla 6

Resultados Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			plan de mejora	calidad del servicio
Rho de Spearman	plan de mejora	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6 se observa una relación significativa entre las variables plan de mejora y la calidad del servicio, esta es de ,792** en la escala Rho de Spearman, por tanto, se ha aceptado la hipótesis alterna y se rechazado la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 1

La gestión actual optimiza la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024

Tabla 7

Resultado hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			gestión actual	calidad del servicio
Rho de Spearman	gestión actual	Coeficiente de correlación	1,000	,775
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,775	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7 se observa una relación significativa entre la dimensión gestión actual y la calidad del servicio, esta es de ,775 en la escala Rho de Spearman, por tanto, se ha aceptado la hipótesis alterna y se rechazado la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 2

Las soluciones y alternativas del plan optimizan la calidad del servicio en el servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024

Tabla 8

Resultado hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			soluciones y alternativas	calidad del servicio
Rho de Spearman	soluciones y alternativas	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8 se observa una relación significativa entre la dimensión soluciones y alternativas del plan y la calidad del servicio, esta es de ,798** en la escala Rho de Spearman, es por ello que, se ha aceptado la hipótesis alterna y se rechazado la hipótesis nula.

Hipótesis Específica 3

Los mecanismos de control del plan optimizan la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024

Tabla 9

Resultado de la hipótesis específica 3

Correlaciones				
			mecanismos de control	calidad del servicio
Rho de Spearman	mecanismos de control	Coeficiente de correlación	1,000	,705
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,705	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota: Reporte SPSS Vers-28 Fuente: elaboración propia.

En la tabla 9 se observa una relación significativa entre la dimensión mecanismos de control del plan y la calidad del servicio, siendo de ,705 en la escala Rho de Spearman, por tal motivo, se ha aceptado la hipótesis alterna y se rechazado la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Es fundamental optimizar la calidad del servicio de transporte en una comunidad, para garantizar la movilidad y la accesibilidad de sus habitantes. Un servicio de transporte eficiente y de calidad no solo mejora la calidad de vida de las personas, sino que también contribuye al desarrollo económico y social de la comunidad en su conjunto.

De acuerdo al objetivo general según los resultados se acepta la hipótesis alterna donde se pudo observar una relación significativa entre las variables plan de mejora y la calidad del servicio, basada en la escala de Rho Spearman e indica que es de ,792. Los resultados mostraron un porcentaje de 42% en la opción a veces y 28 % en siempre, como puntuaciones más altas, esto indica que no se lleva un proceso adecuado en la identificación del problema de transporte de la municipalidad, así como tampoco de las posibles causas, lo que sería fundamental para que el gobierno local pueda presentar alternativas de solución que vayan acordes a las necesidades actuales, así como también mecanismos de control y evaluación que garanticen su efectividad.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Ruíz (2022) en su estudio que llevó como identificar el vínculo entre gestión municipal y calidad de servicio que presta la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre. Los hallazgos evidenciaron que existe una relación entre las variables siendo de ,735, sin embargo, la calidad del servicio fue evaluada como inadecuada por un 40%, en comparación con aceptable por un 34%, buena por un 12,8% y excelente por un 2,5%; esto significa que la mayoría de la población (74%) no observa que la calidad de los servicios sea positiva. Igualmente, El 10,8% de los encuestados percibió el nivel de seguridad como muy malo, el 37,6% como malo, el 37,1% como normal, el 11,8% como bueno y finalmente el 2,7% como excelente. Se concluyó que la gestión municipal no desempeña eficientemente sus funciones, por tal motivo los vecinos de la zona tienen una apreciación negativa sobre la calidad de los servicios prestados.

De la misma manera, Yu (2021) en su estudio que llevó por objetivo proponer cambios en la movilidad de transporte de los residentes en China. Los hallazgos evidenciaron que existe una notable influencia del transporte rural en la frecuencia de los viajes para personas que viven en la China rural. Se consideraron tres factores

importantes del transporte: la posesión de vehículos, la estructura vial y servicios de autobús. Se comprobó que tener un vehículo propio es la causa más importante en el crecimiento de la cantidad de viajes; igualmente, el buen estado de las vías repercutirá en la reducción del tiempo de manejo, estimulando los viajes de la población. Se concluyó que la accesibilidad vial y el nivel de los servicios locales son significativos porque las personas en ciudades con servicios inadecuados y acceso vial deficiente tienen más probabilidades de viajar a los centros del condado o de la ciudad.

Con respecto a las teorías que se vinculan con el tema de investigación Cadena et. al. (2021) afirmaron que el Plan de mejora está definido por la planeación de una gestión organizada para administrar y mejorar los procesos, reconociendo los límites y causas, fijando conceptos novedosos y planes de renovación, analizando y tomando experiencias de los resultados logrados y normalizando los efectos positivos para que se genere otro nivel de trabajo.

Al respecto del objetivo específico 1 según los resultados se comprobó la hipótesis alterna donde se pudo observar un vínculo significativo entre la dimensión gestión actual y la calidad del servicio, esta es de ,775 en la escala Rho de Spearman. Además, mostraron un porcentaje alto de 58% en la opción a veces, esto señala que la mayoría de los encuestados considera que la municipalidad pocas veces recopila y analiza información sobre las problemáticas del servicio de transporte, lo que es necesario para detectar los puntos críticos y tomar decisiones para su mejora, con la finalidad de garantizar la movilidad de los ciudadanos y su bienestar.

Comparando estos resultados son similares a la investigación de Chávez et al. (2019) en su estudio que llevó por propósito realizar un plan de acciones que mejoren la percepción ciudadana sobre la gestión municipal de transporte del distrito de San Luis. Los hallazgos evidenciaron que una relación significativa de ,781, sin embargo, la variable de gestión municipal fue regular con un 63,3%, seguida de buena con un 19,7% y mala con un 17,0%, estos índices significan una detención en la apreciación de los residentes sobre la administración del Municipio de San Luis. En cuanto a Servicio de Transporte Público, se calificó como normal con el 69% y deficiente con el 16,3%, llevando a analizar las deficiencias de los gobiernos locales e indagar formas de potenciar esos defectos. Se concluyó que, dado que los elementos que

componen el transporte público son variados, la gestión por parte del gobierno local es inadecuada.

En ese mismo sentido, Torres (2022) en su estudio que planteó como propósito identificar el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal en las áreas de desarrollo urbano del Distrito Municipal de Breña. Los hallazgos evidenciaron que el 56,7% dijo casi siempre, el 41,7 por ciento respondió siempre y sólo el 1,7 por ciento mencionó casi nunca. Esto demuestra que el sistema de gestión administrativa es efectivo. En cuanto a la planificación, el 50% indicó que se realiza siempre, el 48,3% respondió casi siempre y el 1,7% señaló que casi nunca. Esto demuestra que existe una excelente planificación en las operaciones administrativas del gobierno local. Por otro lado, el 50% consideró que casi siempre se garantiza una calidad de servicio apropiada en la Municipalidad, un 46,7% señaló que siempre, el 1,7% a veces por último el 1,7% dijo que casi nunca, esto significa que los empleados perciben positivamente la eficacia del servicio. Se concluyó que existe una clara conexión entre la gestión y la calidad de los servicios prestados por los empleados municipales, esta fue de ,763.

En relación al objetivo específico 2 según los resultados se comprobó la hipótesis alterna donde se evidenció una relación significativa entre la dimensión soluciones y alternativas del plan y la calidad del servicio, esta es de ,798** en la escala Rho de Spearman. Los resultados mostraron un 72% en la opción siempre, lo que significa que la mayoría considera que la municipalidad ha descuidado la gestión del servicio de transporte, razón por la cual es importante que presente alternativas de solución para las necesidades de la comunidad.

Dichos resultados se asemejan a los obtenidos en el estudio de Delgado (2021) planteó como propósito identificar el nivel de calidad de servicio de transporte público en la ciudad del Cusco. Los hallazgos evidenciaron que el 38% de la población estimó como deficiente el funcionamiento del transporte público en la ciudad, el 59% indicó que es normal y el 3% dijo que es bueno. En cuanto a la calidad del servicio, el 76% dijo que el nivel es regular y el 24% opinó que el nivel es malo.

Por su parte, Chambi et al. (2018) en su estudio que llevó por objetivo Proponer una nueva metodología para analizar la accesibilidad a través del transporte público. Los hallazgos evidenciaron que las prácticas de movilidad, incluso en situaciones de

falsa proximidad, suponen un esfuerzo importante en términos del tiempo empleado en el desplazamiento diario y de los costes económicos asociados al desplazamiento. Las prácticas de viaje en el mundo real implican largos desvíos a través de redes de transporte y a lo largo de contornos precisos claramente delimitados por paredes y puertas de acceso exclusivas, lo que requerirá un largo viaje. Para la mayoría de los empleados, el desplazamiento en sí consume tanto tiempo que no siempre es posible incorporar otras actividades a su vida diaria. Por tanto, el tiempo dedicado a la movilidad también es un factor limitante a la hora de recorrer otros espacios e integrarlos en su día a día. Se concluyó que la movilidad puede ser una herramienta invaluable para identificar, distinguir, sistematizar y cuantificar los estudios y métodos sociales de utilización del territorio.

Los autores Altamirano et al., (2020) señalaron que el plan de mejora es la planificación de actividades, que se alcanzan por medio de procedimientos realizados a una unidad, el cual recolecta datos y hace formal los objetivos y fines de la mejora y las respectivas acciones destinadas a potenciar las oportunidades y así buscar solución a los puntos débiles, buscando prioridades en el tiempo apropiado.

En lo referente al objetivo específico 3 en los resultados se comprobó la hipótesis alterna donde se observó una relación significativa entre la dimensión mecanismos de control del plan y la calidad del servicio, siendo de ,705 en la escala Rho de Spearman. Los resultados mostraron un 40% en la opción siempre, por lo que se puede decir que la municipalidad debería invertir más en el servicio de transporte y en la capacitación a la sociedad para involucrarlos en la gestión del transporte.

Los resultados se asemejan a los obtenidos por Rincón et al. (2020) en su estudio realizado en Colombia, presentó como objetivo implementar herramientas de transformación digital para mejorar el transporte urbano. Concluyeron que cuando se proponen nuevos planes de mejora de transporte mejora la gestión de la entidad del estado, sin embargo, para esto se requiere de aprobación, y requisitos establecidos que deben proporcionar datos e informaciones de alta calidad. Esto debería incluirse para garantizar que se recopilen, analicen y realmente utilicen recursos de forma transparente, implementando estrategias, diseño de planes, control y la mejora de la movilidad urbana.

En ese orden de ideas, Hamurcu (2020) en su investigación realizada en Turquía, se planteó como objetivo evaluar el proyecto de transporte más conveniente para los pobladores en la ciudad de Kirikkale. Los resultados mostraron que los tres proyectos propuestos podrían tener un impacto positivo en la mejora del servicio de transporte público actual de la ciudad, no obstante, se establecieron 4 criterios para seleccionar la mejor alternativa, los cuales consistían en medio ambiente, economía, sociedad y transporte, de los cuales se desprendían 14 subcategorías, que permitieron seleccionar entre 3 opciones: el diseño de un tren ligero, un autobús eléctrico o la remodelación de la red actual de autos de transporte. Luego de analizar cada uno de los criterios y las subcategorías, se tomó como la opción más viable implementar la creación de un autobús eléctrico para ser ubicado en la zona central de la ciudad, el cual garantizará la sostenibilidad y una mayor habitabilidad de Kirikkale.

Finalmente, es de gran relevancia la calidad del servicio debido a que es la buena imagen que se logra en los usuarios y tiene su fundamento al valorar lo que necesitan dichos usuarios y superar las perspectivas que tienen del servicio que se les presta; es así como, existe una relación profunda entre la complacencia del consumidor y la calidad del servicio (Izquierdo et. al. 2021).

V. CONCLUSIONES

Primero: se concluye que, al abordar las necesidades de transporte de la población actual, es necesario un análisis detallado que considere factores como la densidad de población, los patrones de viaje y las horas de mayor afluencia. Se pudo observar una relación significativa entre las variables plan de mejora y la calidad del servicio de ,792. Este análisis sirve como punto de partida para identificar áreas de oportunidad y establecer prioridades de mejora. También es importante evaluar el estado actual del transporte público en términos de infraestructura, flota de vehículos, frecuencia del servicio, accesibilidad para personas con discapacidad, seguridad y condiciones laborales de los empleados del transporte. El plan de mejora de los servicios de transporte en San Juan de Miraflores tendrá un impacto positivo en la calidad del servicio, lo que se logrará a través de la participación activa y el diálogo permanente con estos actores.

Segundo: La mejora continua de los servicios de transporte público es esencial para garantizar la movilidad de los ciudadanos y fomentar un desarrollo urbano sostenible en la región. Se pudo observar una relación significativa entre la dimensión gestión actual y la calidad del servicio, esta es de ,775. Para ejecutar este proceso de diagnóstico, es fundamental analizar de manera detallada todos los aspectos vinculados con la prestación del servicio. Solo a través de un análisis profundo y riguroso de la gestión actual será posible identificar los puntos críticos y establecer las medidas correctivas necesarias para lograr una mejora significativa en la característica del servicio de transporte

Tercero: se concluye que entre las posibles soluciones a considerar podrían estar la implementación de sistemas de monitoreo y control de flotas, la modernización de la infraestructura de transporte público, la promoción de medios de movilidad sostenible, y la capacitación constante del personal involucrado en la prestación del servicio. Se evidenció una relación significativa entre la dimensión soluciones y alternativas del plan y la calidad del servicio, esta es de ,798**. Es fundamental llevar a cabo un análisis detallado de cada alternativa, considerando factores como la viabilidad financiera, la aceptación por parte de la comunidad, y el impacto a largo plazo en la calidad y eficiencia del servicio de transporte.

Cuarto: se concluye que resulta imperativo implementar mecanismos de control que contribuyan a optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad de San Juan de Miraflores en el año 2024. Se observó una relación significativa entre la dimensión mecanismos de control del plan y la calidad del servicio, siendo de ,705. Para lograr este objetivo, se hace necesario establecer un sistema integral de supervisión y monitoreo que permita identificar de manera oportuna posibles deficiencias en la prestación del servicio, así como evaluar el desempeño de los operadores de transporte. Asimismo, es fundamental promover la participación activa de los usuarios en la evaluación del servicio, a través de mecanismos de retroalimentación que permitan recabar sus opiniones y sugerencias para incrementar la calidad y eficiencia del transporte público en el distrito.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda que este plan debería incluir medidas como modernizar las flotas de vehículos, introducir tecnología de monitoreo en tiempo real, capacitar continuamente al personal y mejorar la infraestructura vial. Asimismo, es importante fomentar el uso de modos de transporte más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente, como la bicicleta, el transporte público y la movilidad compartida.

Segundo: Se recomienda llevar a cabo un análisis detallado de los procesos y procedimientos actuales para identificar posibles ineficiencias y cuellos de botella. Esto puede incluir la revisión de horarios, rutas, frecuencia de servicio, mantenimiento de vehículos, atención al cliente, entre otros aspectos relevantes, sin embargo, lograr resultados positivos y sostenibles a largo plazo requerirá la colaboración y el compromiso de todos los sectores.

Tercero: Se recomienda recopilar y analizar datos sobre los hábitos de transporte de los usuarios, sus expectativas en cuanto a horarios, comodidades y tarifas, y sus opiniones sobre el servicio prestado, debido a que, conociendo sus necesidades y preferencias, se podrá identificar áreas de mejora y diseñar soluciones adaptadas a las necesidades del público objetivo.

Cuarto: Es recomendable realizar campañas de educación y concienciación tanto para conductores como para el personal del transporte público, certificar que los pasajeros sean tratados con amabilidad y cuidado, además de garantizar una conducción segura y responsable en las calles de la ciudad.

REFERENCIAS

- Allauca, J. (2023). Aplicación de la teoría de grafos en la Optimización de redes de transporte. *CIENCIA INTELIGENTE*, 1(1), 1-14.
<https://cienciainteligente.com/index.php/CIN/article/view/10>
- Allen, J., Eboli, L., Mazzulla, G., y Ortúzar, J. (2020). Efecto de los incidentes críticos en la satisfacción y lealtad al transporte público: un enfoque Ordinal Probit SEM-MIMIC. *Transportation*, 47 (2), 827-863.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11116-018-9921-4>
- Altamirano, K., Cordero, C., Luna, A., y Segovia, W. (2020). Plan de mejora para la reactivación económica en momentos de iliquidez para las MiPymes de Cuenca-Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 101-120.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467928>
- Arias, J y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (pp. 113).
ENFOQUES CONSULTING EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20500.12390/2260>
- Arias, J. Covinos, M y Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.73
- Cadena, K. y Vásquez, M. (2021). plan de mejora para aumentar la productividad de la empresa Limarice S.A. *INGENIERÍA: ciencia, Tecnología Innovación*, 8(1).
<https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1537>
- Carbajal, O. (2021). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el transporte público urbano: El caso del Metropolitano en Lima*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20500.12404/20632>
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. (2° ed). Lima: Editorial

San Marcos.

- Chambi-, A., Cabrera, M., y Domínguez, A. (2018). Breathing mode influence on craniofacial development and head posture. *Jornal de Pediatria*, 94(2), 123–130. <https://doi.org/10.1016/j.jpmed.2017.05.007>
- Chauhan, V., Gupta, A. y Parida, M. (2021). Desmitificando la calidad del servicio del Centro de Transporte Multimodal (MMTH) a través de la medición de la satisfacción de los usuarios del transporte público. *Transport Policy*, 102, 47-60. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X2100010X>
- Chávez, M., Comeca, E., y Poves, S. (2019). *Evaluación de la gestión municipal con énfasis en los servicios de limpieza, seguridad y transporte desde la perspectiva del ciudadano, propuestas de mejoras, San Luis*. [Tesis de Maestría, Instituto de Gobierno y de Gestión Pública]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2853796>
- Cisneros, L., Asimbaya, A., Velásquez, P., y Garay, V. (2022). El control de calidad en la administración de transporte terrestre. *Dominio De Las Ciencias*, 8(2), 22–44. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i2.2631>
- Contreras, E. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar*, 31(81), 35-48. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Córdova, E., Narváez, C., y Erazo, J. (2020). Análisis de la recaudación de patentes municipales y plan de mejora para el GAD Intercultural del Cantón Cañar. *Dominio De Las Ciencias*, 6(1), 224–251. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i1.1147>
- Delgado, S. (2021). Calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco - 2018. *Yachay - Revista Científico Cultural*, 10(1), 506–510. <https://doi.org/10.36881/yachay.v10i1.275>
- Escudero, C y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. (pp. 104). Ediciones UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%A>

- Florián, N., Gálvez, N. del C., y Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en reque – Chiclayo 2019. *Zhoecoen*, 12(4), 525-535. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>
- Hamurcu, M., y Eren, T. (2020). Strategic planning based on sustainability for urban transportation: An application to decision-making. *Sustainability*, 12(9), 35-89. <https://doi.org/10.3390/su12093589>
- He, L., Yang, D., y Li, J. (2021). Mejorar la calidad del servicio de transporte público con carriles exclusivos para autobuses: una perspectiva desde la satisfacción del pasajero. *Journal of Advanced Transportation*, (1). <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1155/2021/8599256>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (7ma. ed.). México: Mc Graw Hill Education. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Izquierdo, J., y Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática. *Zhoecoen*, 13(2), 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Javid, M, Ali, N., Hussain, S y Abdullah, M. (2021). Actitudes de los viajeros hacia los servicios de transporte público basados en aplicaciones móviles en Lahore. *Sage Open*, 11 (1), 21-58. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2158244020988709>
- Kilibarda, M., Andrejić, M., & Popović, V. (2020). Investigación en calidad de servicios logísticos: una revisión sistemática de la literatura. *Transporte*, 35 (2), 224-235. <https://jau.vgtu.lt/index.php/Transport/article/view/11388>
- Li, Q., Chen, QY, Liu, Z. y Liu, H. (2021). Evaluación de la satisfacción del cliente en el transporte público mediante un método termodinámico extendido: un estudio de caso de Shanghái, China. *Soft Computing*, 25 (16). <https://link.springer.com/article/10.1007/s00500-021-05790-6>
- Lin, D., y Cui, J. (2021). Necesidades de transporte y movilidad para una sociedad

- que envejece desde una perspectiva política: revisión e implicaciones. *Revista internacional de investigación ambiental y salud pública*, 18 (22), 11802. <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/22/11802>
- Lunke, EB, Fearnley, N., y Aarhaug, J. (2021). Competitividad del transporte público frente al automóvil: impacto del tiempo relativo de viaje y los atributos del servicio. *Research in Transportation Economics*, 90, 10-98. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0739885921000706>
- Moslem, S., Solieman, H., Oubahman, L., Duleba, S., Senapati, T. y Pilla, F. (2023). Evaluación de la calidad de la oferta de transporte público: un análisis comparativo del proceso analítico de red y el proceso analítico de jerarquía. *Journal of Soft Computing and Decision Analytics*, 1 (1), 124-138. <http://jscda-journal.org/index.php/jscda/article/view/11>
- Park, S. (2020). Calidad de la infraestructura de transporte y logística como fuente de ventaja comparativa. *Política de transporte*, 99, 54-62. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X19308583>
- Pshinko, O., Charkina, T., Martseniuk, L., & Orlovska, O. (2022). Los hubs como herramienta clave para mejorar la calidad del servicio y el desarrollo del tráfico multimodal de pasajeros. *Problemas de transporte*, 17. <https://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-3f5a6969-31f1-4790-83d3-6b7c2c0cdaff>
- Ram, Y., Gal-Tzur, A. y Rechavi, A. (2021). Identificación de atributos de los servicios de transporte público para turistas urbanos: un método de minería de datos. *Journal of Transport Geography*, 93, 103069. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0966692321001228>
- Rifai, A. y Arifin, F. (2020). Análisis del nivel de satisfacción de los pasajeros con los servicios y la integración de las instalaciones de transporte en Yakarta. En *Journal of World Conference*, 2 (2), 66-73. <https://www.academia.edu/download/70369328/94.pdf>
- Rincon, N., Bamford, D., Mayers, M., Carreño, J., y Roldan, R. (2020). Herramientas de transformación digital para mejorar la planificación urbana mediante el uso

de la metodología de caso de negocio de transporte. *Revista Espacios*, 41(31), 296-304. <https://e-space.mmu.ac.uk/id/eprint/626595>

Rojas, S, Carrasco, M, Rodríguez, V, Espinoza, J, Delgado, F, & Navarro, L. (2023). Gestión Estratégica y Calidad de Servicio de las Empresas de Transporte Público de Bagua–Perú. *Revista de Derecho y Desarrollo Sostenible*, 11 (2), 6-38. <https://ojs.journalsdg.org/jlss/article/view/638>

Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>

Salvador, J. (2023). *Formalización y fiscalización de los vehículos menores en el distrito de San Juan de Miraflores 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad CesarVallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112241/Salvador_AJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, J., Seminario, A., Y Oruna, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.07>

Saw, Y, Dissanayake, D., Ali, F., y Bentotage, T. (2020). Satisfacción de los pasajeros con las infraestructuras, instalaciones y servicios del metro. *Transportation Research Procedia*, 48, 3980-3995. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146520307109>

Tiznado-Aitken, I., Muñoz, J. C., & Hurtubia, R. (2021). Public transport accessibility accounting for level of service and competition for urban opportunities: An equity analysis for education in Santiago de Chile. *Journal of Transport Geography*, 90(102919), 102919. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102919>

Torres, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área*

de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020
[Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.pdf?sequence=1

Valderrama, O. y Florián, R. (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>

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 97-115. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473

Wang, Y., Cao, M., Liu, Y., Ye, R., Gao, X. y Ma, L. (2022). Equidad en el transporte público en Shenyang: uso de modelos de ecuaciones estructurales. *Investigación en negocios y gestión del transporte*, 42. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221053952030064X>

Yu, Z. (2021). The factors in residents' mobility in rural towns of China: Car ownership, road infrastructure and public transport services. *Journal of Transport Geography*, 91(102950), 102950. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2021.102950>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera un plan de mejora optimizaría la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es la gestión actual para optimizarla calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024?</p> <p>b) ¿Cuáles son las soluciones y sus alternativas para optimizar la calidad del servicio en el servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024?</p> <p>c) ¿Cuáles son los mecanismos de control para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Proponer un plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Diagnosticar la gestión actual para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024</p> <p>b) Identificar de las soluciones y sus alternativas para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024</p> <p>c) Presentar mecanismos de control para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El plan de mejora optimiza la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>La gestión actual optimiza la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024</p> <p>Las soluciones y alternativas del plan optimizan la calidad del servicio en el servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024</p> <p>Los mecanismos de control del plan optimizan la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2024</p>	Variable 1: Plan de mejora			
			Dimensiones	Indicadores	Técnica	Escala de medición
			<p>Dimensión 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión actual <p>Dimensión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Soluciones y alternativas <p>Dimensión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de control 	<p>Identificación del problema. Recopilación y análisis de los datos. Identificación y determinación de las causas Identificación de las soluciones y sus alternativas Planificación Recursos Evaluación y seguimiento</p>	Encuesta y análisis documental	Ordinal
			Variable 2: Calidad del servicio			
Dimensiones	Indicadores	Técnica	Escala de medición Niveles y rangos			
<p>Dimensión 1</p> <ul style="list-style-type: none"> Expectativas del servicio <p>Dimensión 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Percepciones del servicio <p>Dimensión 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención al servicio 	<p>Rapidez de respuesta Mejora del servicio Estandarización Observación de los Procesos del servicio. Problemáticas atendidas</p>	Encuesta y análisis documental	Ordinal			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra		Estadística a utilizar			

<p><u>Tipo y diseño de investigación:</u></p> <p>Por su finalidad: Investigación básica</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Por su profundidad: descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: no experimental, de corte transversal</p>	<p><u>ESCENARIO DEL ESTUDIO</u> Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores</p> <p><u>PARTICIPANTES / UNIDAD DE ANÁLISIS</u></p> <p>Población. La población comprendió a 50 participantes entre servidores públicos y pobladores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores</p> <p>Muestra La muestra considerando la totalidad de la población 50 participantes entre servidores públicos y pobladores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores. La muestra fue del tipo no probabilística, por conveniencia.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Después de la recolección los datos mediante el instrumento, se analizarán los datos estadísticamente mediante el software estadístico SPSS v.25 para exponer los resultados en tablas y figuras.</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de hipótesis y a fin de determinar la correlación entre las variables, se empleará Rho Spearman</p>
---	--	--

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de Medición
Plan de mejora	Se entiende como la planificación de una gestión de forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño (Cadena & Vásquez, 2021).	La variable será medida por medio de las dimensiones indicadas por el autor mediante un cuestionario	Gestión actual	Identificación del problema. Recopilación y análisis de los datos. Identificación y determinación de las causas	1,2,3	Escala ordinal tipo Likert Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre= 4 Siempre = 5
			Soluciones y alternativas	Identificación de las soluciones y sus alternativas Planificación	4,5,6	
			Mecanismos de control	Recursos Evaluación y seguimiento	7,8,9,10	
Calidad del servicio	Entendido como las percepciones del usuario y pobladores sobre la calidad, atención, expectativas del servicio y gestión de transporte (Valderrama y Florián, 2022).	La variable será medida por medio de las dimensiones indicadas por el autor mediante un cuestionario	Expectativas del servicio	Rapidez de respuesta Mejora del servicio	1,2,3	Escala ordinal tipo Likert Nunca=1 Casi nunca=2 A veces=3 Casi siempre= 4 Siempre = 5
			Percepciones del servicio	Estandarización Observación de los Procesos del servicio	4,5,6	
			Atención al servicio	Problemáticas atendidas Alternativas propuestas	7,8,9,10	

Anexo 3. Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO: Plan de mejora

El cuestionario consta de 21 preguntas. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Gracias por su colaboración

totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	totalmente acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión Gestión actual					
1	El proceso de identificación del problema de la municipalidad es adecuado					
2	Estaría de acuerdo que la municipalidad recopile y analice las problemáticas del servicio de transporte					
3	Considera que se identifican y determinan las causas del problema de transporte					
	Dimensión Soluciones y alternativas					
4	Considera usted que la Municipalidad presenta alternativas de solución acordes a las necesidades actuales					
5	Cree que se deben planificar estrategias mensuales para evaluar el rendimiento de la gestión aplicada					
6	Considera que la municipalidad ha descuidado la gestión del servicio de transporte					
	Dimensión Mecanismos de control					
9	Considera que la municipalidad no cuenta con los recursos necesarios para abordar esta problemática					
10	Sería necesario el plan de mejora que incluya mecanismos de control y evaluación para ser más efectivos					
11	Considera que la municipalidad no ha dado seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos					
12	Estaría de acuerdo con que se actualicen los planes de la municipalidad					

CUESTIONARIO: Calidad de servicio

El cuestionario consta de 21 preguntas. Las posibles respuestas van del 1 a 5, siendo el "1" el menor nivel de satisfacción y el "5" el máximo. Gracias por su colaboración

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión Expectativas del servicio					
1	Le han brindado información sobre los próximos planes para mejorar el servicio de transporte					
2	Ha observado que la Municipalidad fomentan el trabajo en equipo en conjunto con la sociedad.					
3	Considera que se ha brinda información y creado expectativas en la sociedad sobre el servicio de transporte					
4	La municipalidad ha abordado la problemática de transporte de forma adecuada a la sociedad.					
	Dimensión Percepciones del servicio					
5	Considera usted que la Municipalidad utiliza canales de atención para abordar las necesidades de la sociedad					
6	Cree que se podrían aplicar cambios para mejorar el servicio de transporte					
7	Considera que la municipalidad está en la responsabilidad de realizar una gestión adecuada					
8	Ha observado constantemente problemas en el servicio de transporte					
	Dimensión Atención al servicio					
9	Existen las condiciones adecuadas de infraestructura, pavimentos, para atención al transporte público.					
10	Considera que la municipalidad registra de manera acorde las problemáticas de la comunidad					
11	Considera que la municipalidad debería invertir más en el servicio de transporte					
12	Considera necesaria la capacitación a la sociedad para involucrarlos en la gestión del transporte					

Anexo 4. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CABRERA HERRERA, RICARDO RAFAEL DNI 10278124	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 14/05/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
CABRERA HERRERA, RICARDO RAFAEL DNI 10278124	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 31/05/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <i>PERU</i>
CABRERA HERRERA, RICARDO RAFAEL DNI 10278124	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CHINGUEL VILLANUEVA, MARCOS ANTONIO DNI 40652493	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
CHINGUEL VILLANUEVA, MARCOS ANTONIO DNI 40652493	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 23/05/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
CHINGUEL VILLANUEVA, MARCOS ANTONIO DNI 40652493	MAGÍSTER EN FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO Fecha de diploma: 17/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

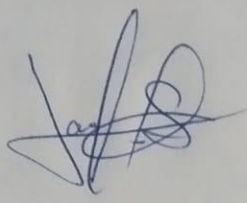
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SALVADOR AGUIRRE, JOSE ANTONIO DNI 41831474	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 26/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/02/2002 Fecha egreso: 30/11/2018	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
SALVADOR AGUIRRE, JOSE ANTONIO DNI 41831474	Maestro en Gestión Pública Fecha de diploma: 12/06/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 01/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	Medir los niveles
Nombre y apellidos del experto	JOSÉ ANTONIO SALVADOR AGUIRRE
Documento de identidad	4 183 14 74
Años de experiencia en el área	12 AÑOS
Maximo Grado Academico	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERU
Institucion	MDSJM
Cargo	Sub Gerente
Numero de Teléfono	960178992
Firma	
Fecha	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	ENCUESTA
Objetivo del instrumento	Medición
Nombre y apellidos del experto	Marcos Antonio Chingus Villanueva
Documento de identidad	40652493
Años de experiencia en el área	6 años
Maximo Grado Académico	Magister en Finanzas y Derecho
Nacionalidad	Peruana
Institucion	Municipalidad de SSM
Cargo	Gerente
Numero de Teléfono	988106218
Firma	
Fecha	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Encuesta
Objetivo del instrumento	Medir opinión
Nombre y apellidos del experto	RICARDO RAFAEL CABRERA HERRERA
Documento de identidad	10278124
Años de experiencia en el área	12 años
Maximo Grado Académico	MAESTRO EN GESTION PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institucion	MDSJM
Cargo	GERENTE
Numero de Teléfono	999195541
Firma	
Fecha	

Anexo 5. Resultados del análisis de consistencia interna

	VARIABLE 1								
	DIMENSION 1			DIMENSION 2			DIMENSION 3		
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9
1	5	4	4	4	5	3	5	5	3
2	3	3	3	2	4	3	4	3	4
3	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	3	4	3	4
7	5	4	5	5	4	4	4	4	5
8	5	4	5	5	4	4	3	4	5
9	4	4	5	5	5	4	3	4	4
10	5	4	5	5	4	4	3	5	4
11	5	4	5	4	5	4	4	5	4
12	5	4	5	4	5	4	4	5	4
13	5	5	5	4	5	4	5	5	4
14	5	4	5	5	5	4	5	5	4
15	4	4	5	5	5	5	2	4	4
16	4	4	5	4	4	5	3	4	4
17	4	4	5	5	5	5	2	4	4
18	4	4	5	5	5	5	2	4	4
19	4	4	5	5	5	5	2	4	4
20	4	4	3	4	5	3	4	4	3

	VARIABLE 2								
	DIMENSION 1			DIMENSION 2			DIMENSION 3		
	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18
1	4	4	4	4	5	4	4	5	4
2	3	4	3	4	4	4	4	4	3
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
6	4	4	3	3	4	4	3	4	3
7	4	5	5	4	4	5	4	4	4
8	4	4	4	5	4	5	5	4	4
9	4	5	4	2	5	4	2	5	5
10	4	4	2	5	4	4	5	4	4
11	4	4	3	4	5	4	4	5	5
12	4	4	3	4	5	4	4	5	5
13	4	4	3	5	5	4	5	5	5
14	4	4	4	5	5	4	5	5	5
15	4	5	5	4	5	4	4	5	4
16	3	4	4	4	4	5	4	4	4
17	4	5	5	4	5	4	4	5	4
18	4	5	5	4	5	4	4	5	4
19	4	5	5	4	5	4	4	5	4
20	3	4	3	5	5	4	5	5	4

Anexo 6. Consentimiento Informado UCV

Título de la investigación: Plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, 2024.

Investigadora: Clostre Navarro, Pedro Alessandro

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, 2024., cuyo objetivo es. Determinar en qué medida las condiciones laborales inciden en la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores.

Describir el impacto del problema de la investigación. Esta investigación proporcionará una comprensión profunda de cómo las condiciones laborales actuales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores. Los hallazgos pueden revelar áreas críticas que requieren mejoras contribuir a la formulación de políticas públicas que favorezcan un entorno de trabajo saludable y satisfactorio para todos los empleados de la Dirección Regional de Trabajo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán algunas preguntas
 2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el auditorio de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.
- Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación.

Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Clostre Navarro, Pedro Alessandro, email: pedro_clostre@usmp.com y asesora Dra. Denegri Velarde, María Isabel, email: mdenegrive11@ucvvirtual.edu.pe y Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino, email: jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: _____

Firma(s): _____

Fecha y hora: _____

Anexo 7. Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays a Turnitin Feedback Studio interface. The main document is a thesis titled "Plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, 2024". The document is from the "ESCUELA DE POSGRADO" and is for a "MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA". The author is Pedro Alessandro Clostre Navarro. The report shows a similarity score of 19%. A sidebar on the right lists 11 sources of similarity, including university repositories and researchgate.net.

Feedback Studio | Pedro Alessandro Clostre Navarro | Plan de mejora para optimizar la calidad del servicio de transporte en la municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, Lima, ... /100 | 9 de 186

Resumen de coincidencias **19 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.una.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	e-space.mmu.ac.uk Fuente de Internet	1 %
6	cybertalia.unmam.edu... Fuente de Internet	<1 %
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.aspu.edu.zy Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 33 | Número de palabras: 9399 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

Anexo 8. Autorización para el desarrollo del trabajo académico

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **DELIA NELLY CASTRO PICHIHUA**, identificado con DNI^º 10483238, en mi calidad de ALCALDESA DISTRITAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES con R.U.C N^º 20131378204, ubicada en la ciudad de LIMA.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN


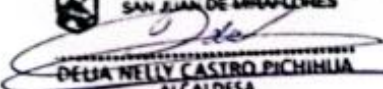
Al señor **PEDRO ALESSANDRO CLOSTRE NAVARRO** Identificado con DNI N^º 71535737, de la Carrera profesional DE **GESTION PUBLICA**, para que utilice la información de la empresa relacionada al tema de:

PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2024.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título de Magister, Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, Trabajo académico, Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE MIRAFLORES

DELIA NELLY CASTRO PICHIHUA
ALCALDESA
Firma y sello del Representante Legal
DNI: 10483238

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI: 71535737