



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Impacto de la gestión municipal en la calidad del servicio del
transporte público de vehículos menores autorizados en el
distrito de Santa Anita 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Meza Uribe, Marycarmen (ORCID: 0000-0002-4091-8487)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios que ha sido mi guía y fortaleza ante cualquier obstáculo. A mis queridos padres por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, en especial a mi padre quién no está físicamente conmigo, pero me ilumina día a día desde el cielo en cada paso que doy.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por acogerme durante esta Maestría y a los docentes que me brindaron sus conocimientos y enseñanzas.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | vii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | ix |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| II. MARCO TEÓRICO | 16 |
| III. METODOLOGÍA | 27 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 28 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 29 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 31 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 32 |
| 3.5. Procedimientos | 33 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 33 |
| 3.7. Aspectos éticos | 33 |
| IV. RESULTADOS | 34 |
| V. DISCUSIÓN | 55 |
| VI. CONCLUSIONES | 58 |
| VII. RECOMENDACIONES | 60 |
| REFERENCIAS | 61 |
| ANEXOS | 66 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 1. | Operacionalización de la variable Gestión municipal | 30 |
| Tabla 2. | Operacionalización de la variable Calidad del servicio del transporte público | 31 |
| Tabla 3. | Niveles de la variable Gestión municipal | 35 |
| Tabla 4. | Niveles de las dimensiones de Gestión municipal | 36 |
| Tabla 5. | Niveles de la variable Calidad del servicio del transporte público | 37 |
| Tabla 6. | Niveles de las dimensiones Calidad del servicio del transporte público | 38 |
| Tabla 7. | Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis general | 39 |
| Tabla 8. | Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la variable gestión municipal. | 40 |
| Tabla 9. | Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la gestión municipal influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita | 41 |
| Tabla 10. | Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis específica 1 | 42 |
| Tabla 11. | Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión planeación. | 43 |
| Tabla 12. | Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la planeación influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita | 44 |
| Tabla 13. | Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis específica 2 | 45 |
| Tabla 14. | Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión organización. | 46 |
| Tabla 15. | Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la organización influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita. | 47 |
| Tabla 16. | Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la | 48 |

| | | |
|-----------|---|----|
| | hipótesis específica 3 | |
| Tabla 17. | Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión ejecución. | 49 |
| Tabla 18. | Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la ejecución influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita | 50 |
| Tabla 19. | Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis específica 4 | 51 |
| Tabla 20. | Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión control. | 52 |
| Tabla 21. | Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción del control influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita | 53 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1. | Niveles de la variable Gestión municipal | 35 |
| Figura 2. | Niveles de las dimensiones de Gestión municipal | 36 |
| Figura 3. | Niveles de la variable Calidad del servicio del transporte público | 37 |
| Figura 4. | Niveles de las dimensiones Calidad del servicio del transporte público | 38 |

Resumen

Este trabajo de investigación tiene un objetivo principal determinar el impacto de la gestión municipal en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita. En lo que respecta a la metodología, se partió de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básico y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la oficina de transportes de la municipalidad, así como los inspectores quienes resultan un total de 70. Los resultados arrojaron que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,000<0,05$). Asimismo, en la variable independiente analizada gestión municipal fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ respectivamente. Por lo tanto, el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose que la variable gestión municipal impacta en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y por tanto el modelo explica dicha relación.

Palabras clave: gestión, calidad, transporte público, vehículos menores.

Abstract

This research work has a main objective to determine the impact of municipal management on the quality of the provision of public transport service in minor vehicles authorized in Santa Anita. Regarding the methodology, it was based on a quantitative approach, non-experimental design, basic type and correlational descriptive level. The population was made up of all the workers of the municipality's transport office, as well as the inspectors, who resulted in a total of 76. The results showed that the degree of statistical significance was less than the p value ($p = 0.000 < 0.05$). Likewise, in the independent variable analyzed municipal management was significant at levels 1 (good level) and 2 (regular level) with p values equal to $0.000 < 0.05$ and $0.000 < 0.05$ respectively. Therefore, the model of an explanatory causal relationship is acceptable, showing that the municipal management variable impacts the quality of the public transport service in authorized minor vehicles and therefore the model explains this relationship.

Keywords: management, quality, public transport, small vehicles

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, todos los estados del mundo afrontan diversas realidades problemáticas, entre las más conocidas está la económica, social, política y educativa. Sin embargo, sobre todo en los últimos años, gracias a la explosión demográfica, el transporte público es un reto que la mayoría de países, con grandes masas, no ha podido solucionar. Es indudable asumir que uno de los más resaltantes temas y, a su vez, complejo para su debida gestión es el servicio de transporte público, el cual no solo se relaciona por la gran masa de personas dentro de una ciudad, sino también por la capacidad de poder adquirir un vehículo y, de esa manera, creer que mejora su status socioeconómico. Por otra parte, una muestra de ello es el aumento de tiempo en los destinos cuando se recurre al transporte público. Es por ello que las principales ciudades donde se encuentra el mayor tráfico y congestión vehicular se encuentran en Sudamérica (BBC, 2017, párr. 5-7). Ante tal realidad, los países han tomado medidas para afrontar tal situación. Un caso que se asemeja a la pretendida en esta tesis, es lo que se vivió en Costa Rica. El gobierno descentralizó las funciones y responsabilidades del transporte a los ayuntamientos (municipalidades); sin embargo, debido a la ausencia y practicidad de un modelo de gestión, los resultados no fueron los esperados. En España, se han implantado políticas incoherentes y que no corresponden a las necesidades del ciudadano, provocando caos y desorden en el sistema (Celi, 2018, p. 3). Es por ello que, ante la incapacidad del Estado en cumplir la demanda del transporte, es el mismo ciudadano que ha encontrado otros medios para trasladarse a sus destinos: los vehículos menores. A nivel nacional, las realidades anteriores se asemejan o hasta se encrujecen. Ante tal situación, las personas buscan alternativas que satisfagan tal requerimiento como los taxis colectivos. En el caso de los tramos cortos, la persona requiere un transporte seguro y que demora un tiempo prudencial. Es por ello que, ante tal realidad, una gran parte de los ciudadanos han optado por emplear los vehículos menores, especialmente los mototaxis, para llegar a sus destinos más inmediatos (El Comercio, 2019, párr. 3). Desde la aparición de esta opción en el transporte, su desarrollo y crecimiento ha sido abismal y significativo. Por otro lado, la excesiva demanda y la poca eficiencia en su gestión, ha causado diversos inconvenientes. En el caso de Lima, existen 300 mil unidades y, a pesar de que la ley designa a los municipios a que regulen este servicio, no cuentan con el personal ni la logística para su debido control. Un ejemplo de ello,

tal como lo menciona el especialista Luis Quispe (ONG Luz ámbar), es que a pesar de estar prohibido el uso de esos vehículos menores en la plaza municipales, esto no se cumple. Asimismo, hay 12,491 mototaxis registrados y 3000 informales, hasta el 2018, con un total de 3600 multas (Correo, 2018, párr. 2-4). En el caso de Piura, en el 2011, había 30 mil 083 vehículos menores entre motos y mototaxis; para el 2012, la cantidad subió a más de 54 mil y hasta la fecha, se calcula más de 200 mil, provocando caos de diversas zonas. Además, en el Cusco, estos vehículos no pueden ingresar a la plaza de armas y, a manera de protesta, ingresaron de forma abrupta para reclamar y exigir que se derogue la ordenanza para que ellos puedan circular en la plaza (Yangali, 2018). A nivel local, la Municipalidad Distrital de Santa Anita, como gobierno local del distrito elegido para el presente análisis, es la encargada de regular el transporte y carga de vehículos menores, tal como se ha ratificado en el DS 0552010-MTC, así como la OM 1693-MML y la 186-MDSA. Sin embargo, esta prestación viene alcanzando una alta demanda, lo que conlleva que muchos operadores del servicio, luego de haber sido autorizados, vengán prestando el servicio de manera deficiente en perjuicio del usuario e incumplan lo estipulado en la ordenanza.

Por lo presentado, la investigadora, observadora directa de la realidad local, formula el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es el impacto de la gestión municipal impacta en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita? En lo que respecta a los problemas específicos, estas son cuatro y se buscó con estas saber cuál es el impacto de las dimensiones de la gestión municipal (planeación, organización, ejecución y control) en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

La presente investigación es de relevancia, ya que la justificación de esta se encuentra en tres planos: práctica, teórica y metodológica. En cuanto a la primera justificación, es práctica, ya que brinda un aporte a los actuales y futuros funcionarios municipales en la que respecta a identificar problemas en el servicio que brinda o supervisa para luego proponer alternativas de solución. En suma, la presente pesquisa aportará a la praxis de un liderazgo y desempeño eficaz, tanto para trabajadores de campo como para administrativos. Por otro lado, la presente tesis posee una justificación teórica debido a que la información proporcionada será

un relevante aporte para la discusión teórica de los futuros investigadores y servirá de referencia bibliográfica a futuras tesis o artículos de investigación, no solo para futuros profesionales involucrados en la gestión pública, sino al público en general. Por último, la presente tesis sí posee justificación metodológica, ya que presenta instrumentos implementados y mejorados para ser empleados en otras pesquisas que posean la misma naturaleza científica. Además, esta tesis permitirá a futuros investigadores a medir y analizar las variables gestión municipal y calidad de la prestación del servicio del transporte público. Por tanto, la pesquisa se justifica en tres planos, los cuales ratifican la relevancia del estudio de estas variables para cualquier funcionario público ubicado en el área de transporte y que desee una optimización de este servicio en beneficio de la sociedad.

La tesis plantea el siguiente objetivo general: Determinar el impacto de la gestión municipal en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita. Asimismo, los objetivos específicos son cuatro y se buscó determinar el impacto de las dimensiones de la gestión municipal (planeación, organización, ejecución y control) en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita. Para finalizar la introducción, se presenta la hipótesis general, la cual es la siguiente: Existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y la prestación del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita. En base a la general, se planteó las siguientes hipótesis específicas: a) La planeación impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita; b) La organización impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita; c) La ejecución impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita; d) El control de los esfuerzos impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes nacionales tenemos los siguientes: Palacios y Córdova (2018) realizaron la tesis cuyo fin general es esquematizar técnicas de gestión administrativa con la intención de elevar los niveles de la calidad del servicio de transporte y desarrollo vial en la Municipalidad de Chiclayo. En el marco metodológico, se esbozó un enfoque cuantitativo, de tipología descriptiva, así como un diseño no experimental. Todos los mototaxistas del nivel L5 fueron la población, así como los oficinistas de la gerencia. Luego se un proceso de selección, se determinó como muestra a 164 mototaxistas y 40 oficinistas. A partir de lo recolectado, el 60% de los encuestados perciben como “mala” la gestión administrativa y un 32.5% como regular. Los niveles respectivos de la variable dependiente, un 25% lo percibe como “muy insatisfecho” y un 43.9% como “insatisfecho”. Por tanto, se concluye que el diseño de estrategias posee indicadores que impactarán para mejorar la calidad del servicio que ofrece la municipalidad en el área de transporte de la ciudad en mención. Además, Custodio (2020) presentó la tesis con el objetivo general comparar el estilo o estrategia en que dos municipalidades, Pachacámac y Comas respectivamente, gestionan el servicio de transporte. En cuanto a la metodología, el Método empleado fue hipotético – deductivo, siendo un trabajo sin intención de experimentar un resultado, así como una tipología descriptiva, comparativa y transversal. La muestra estuvo conformada por 46 trabajadores de la oficina de transporte quienes intervienen directamente en la atención de los procesos de gestión. Como resultado, la prueba de U Mann Whitney arrojó un coeficiente de 0.861 (siendo este > 0.05), con lo que se concluye que no existe diferencias Existen diferencias en las gestiones municipales del servicio de transporte menor en Pachacámac y en Comas. Asimismo, Yangali (2018) realizó la tesis, cuya finalidad fue establecer los parámetros de la gestión del tránsito vehicular en Lima Cercado. En lo metodológico, se empleó un enfoque cualitativo de nivel exploratorio, cuya población son las ordenanzas o todo tipo de leyes que reglamentan el servicio de transporte y tránsito y la muestra fueron algunas leyes como la constitución entre otras. Como resultado, el servicio no cuenta con una línea normativa articulada para los procesos de gestión, ordenación, inspección, vigilancia, discusiones. Esta

investigación menciona que no se encuentran articuladas en procesos, que todas las normas de transporte carecen de un ordenamiento jurídico que permitan la eficiencia y mejor control de los transportistas. También, Gamarra y Delgado (2016) desarrollaron la tesis y tuvo como finalidad fue saber la opinión que se percibe sobre la calidad del servicio de transporte público urbano en Cusco. En marco metodológico, se aprecia que el tipo fue descriptivo, así como un diseño transversal correlacionales-causal. Los resultados, en base a la apreciación de los usuarios del servicio, mostraron un coeficiente R^2 de 0,766 (76.6%) a través de una regresión para determinar la capacidad de explicación o relación de las variables. Ello es significativo, puesto que un 38% de la población considera malo la prestación, mientras que el 59% lo indica como regular y el 3% como bueno. El trabajo llegó a las siguientes conclusiones: el nivel de la calidad del servicio está predeterminado con el estado operativo y físico del vehículo que el usuario emplee; las variables uniforme del cobrador y chofer, así como la cortesía inciden en la calidad del servicio de transporte público urbano. Como último nacional, Rodríguez (2016) presentó la tesis, cuya finalidad fue establecer la relación entre gestión de calidad y nivel de formalización del transporte en el rubro mototaxis. En el marco metodológico, se establece como tipo de investigación el descriptivo con un corte transversal y un diseño no experimental. La muestra probabilística fue un total de 384 mototaxis y el instrumento para recabar la información fue el cuestionario. La data recogida indicó que las organizaciones que no han implementado los valores institucionales, así como la misión y visión llegan a un total de 60%. Además, la mitad de los colaboradores de las instituciones que sí poseen estos recursos no lo conocen. Además, casi la totalidad de los trabajadores no han participado en la implementación del plan estratégico (90%). Por tanto, se concluye que sí hay correlación entre la calidad de gestión y la formalización de las instituciones referidas al transporte.

Como **antecedentes internacionales tenemos lo siguientes:** Oviedo (2017), en su tesis, tuvo como finalidad examinar la frecuencia en las rutas del transporte urbano y su correlación en la calidad del servicio en Riobamba. Los resultados arrojaron que el servicio cubre las principales necesidades de los usuarios, llegando este a un 78%. No obstante, el tiempo empleado por la ruta provoca insatisfacción para el usuario (52%). Por último, al no haber una línea

directa, en el usuario se genera un malestar al tener que tomar más de un bus para llegar a su destino (70%). Por tanto, se llega a la conclusión de que, a pesar de los esfuerzos y cambios positivos en la calidad del servicio en el transporte público, este no logró los indicadores de satisfacción trazados. Además, Burgos (2016) elaboró la investigación titulada *El mototaxismo: un medio de transporte urbano como alternativa económica en San Juan de Pasto*. El artículo tuvo como finalidad reflexionar sobre la modalidad del mototaxismo desde una percepción social y cómo esta impacta en lo socioeconómico. En la metodología, por poseer un enfoque cualitativo, se recurrió a la revisión sistemática de la literatura a través de documentales y fuentes bibliográficas respecto a la economía, urbanismo y sociología. En base al análisis de fuentes, se concluye que es indudable el impacto socioeconómico del sistema de mototaxi en San Juan de Pasto. Asimismo, esta alternativa se caracteriza por la informalidad, trayendo como consecuencias accidentes, inseguridad y perjuicios ambientales. También, Amor (2017) realizó la tesis titulada *La historia triple del mototaxismo: ¿plaga, contrapoder o negocio?*, cuyo objetivo general fue estudiar este tipo de transporte vehicular desde la perspectiva de cultura y desarrollo. En cuanto a la metodología, posee un enfoque cualitativo y de nivel antropológico y etnográfico. Luego de la revisión bibliográfica, se concluye que este sistema alternativo de transporte impacta en diversos ámbitos: a) en lo económico, sustenta a más de 40 mil familias; b) en lo cultural, este servicio se percibe como una muestra del subdesarrollo o ejemplo de que continua el colonialismo; c) en lo social, fomenta la relaciones entre extraños y conocidos, fomentando la cercanía, la negociación y conversación. Así mismo, Lara y Arrieta (2016) realizaron la tesis titulada *Efectos del mototaxismo en el transporte público colectivo urbano y la movilidad en la ciudad de Cartagena de Indias en nueve rutas*. Esta tuvo como objetivo medir la incidencia del transporte informal en “moto-taxi” en las operaciones de tránsito y movilidad del transporte público. Esta investigación es de tipo descriptivo y un enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron una diferencia marginal en las velocidades entre los días con y sin presencia de moto. Con un promedio de velocidad de recorrido 15,7 km/h y 16 km/h para los días mencionados; en los días sin moto, el promedio aumenta a 15,4% en el número de pasajeros que ascienden en las rutas estudiadas. Lo que provoca escasez de cupos en los vehículos. Por tanto, se concluyó que el implementar

paradas de autobús era la solución más efectiva para mejorar el sistema de transporte público. Como último internacional se encuentra la tesis de Padilla (2016) cuyo objetivo general fue analizar y relatar las incidencias y efectos del mototaxismo en la movilidad urbana de la ciudad de Montería-Colombia, desde la perspectiva del usuario frecuente. En el marco metodológico, se menciona que la pesquisa posee un enfoque cualitativo, ya que las conclusiones tendrán una naturaleza interpretativa. Como muestra, se consideró a los usuarios frecuentes de este servicio de transporte, siendo este un total de 15 personas. A partir de la revisión sistemática, se llega a la conclusión que, en los sectores con mayor vulnerabilidad social en la ciudad de Montería (Colombia), existe una cautividad del mototaxismo, ya que hay una cifra importante de personas que dependen de este medio para llegar a los lugares de destino. Asimismo, el mototaxismo no solo resuelve una necesidad de desplazamiento, también es la consecución de la subsistencia, variable principal del estilo de vida de la población con poco acceso a los servicios básicos y económicos.

Por otro lado, luego de esta revisión de antecedentes, hay que mencionar el origen o enfoque teórico de cada variable. En lo que respecta a la gestión municipal, naturaleza teórica se remonta al cumplimiento de las finalidades o misiones que posee cada institución. Por tanto, la teoría que más se inclina a tal realidad es la Neoclásica de la administración. La teoría neoclásica es el movimiento administrativo que tuvo “pensadores que indagaban en responder a los nuevos retos y cambios de las organizaciones. Sus máximos representantes son Peter Drucker y William Newman” (Pinto, 2014, p. 11). Para Drucker (2006), desde un enfoque administrativo, los propósitos de la institución y de los trabajadores son la principal base para el progreso de la organización. El autor sostenía que los trabajadores, además de contribuir con mano de obra, hacían uso de su discernimiento para ofrecerlo a la institución, representando ello una cualidad más valorada que de una máquina. Por otro lado, Newman, en comparación de Drucker, perseguía implantar diferentes maneras de organización, en otras palabras, establecer estructuras a partir de la misión y visión de la institución, corroborando que no existe un solo prototipo que le funcione a todas las organizaciones para mejorar. A partir de este punto, “cada función es distinta y, por ello, la gestión debe estar relacionada con las conductas que busca la organización” (Pinto, 2014, p. 12).

Por lo observado, se infiere que la eficiencia de cada organización, como la municipalidad, por ejemplo, dependerá que el grado de especialización que se posea al interior de la institución. Para ello, cada personal debe conocer a cabalidad sus funciones en departamentos definidos. La municipalidad de Santa Anita, al poseer misión y visión, se relaciona con mayor significancia en la propuesta teórica de Newman. El ayuntamiento, para lograr el desarrollo integral prestando servicios de calidad y administrar el territorio para poder satisfacer las necesidades de los habitantes, requiere que su accionar administrativo sea efectivo y conciliador. Sin embargo, la aparición del mototaxi, como vehículo menor para el transporte público, ha revolucionado el estilo de vida de muchas zonas en el distrito de Santa Anita, ya sea en lo psicológico, cultural y sociológico. Ante ello, desde el enfoque peruano, la administración pública atraviesa una inestabilidad y carencias no vista por muchos años. Según Sandoval (2015), ello ocurre debido a la “falta de actualización de conocimientos profesionales llegando a no resolver los obstáculos burocráticos presentados”, con mayor notoriedad en las zonas urbanas. Como una medida para afrontar tal óbice, se ha dado luz verde a que cada distrito afronte la coyuntura a través de ordenanzas, las cual se ajuste a la realidad de cada una. A partir de ello, los diversos organismos, en especial la municipal, han tenido que intervenir para que esta actividad posee un nivel de calidad. Es por ello que la primera variable a definir será gestión municipal.

Antes de conceptualizar la variable, es necesario conocer qué es la gestión. Para Salgueiro (2001), se define a la gestión como “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”. Es decir, son todas las acciones o tareas que tiene como fin concretizar las metas y objetivos ya trazados. Por otro lado, no hay que confundirlo con administración, el cual consiste en “planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización”; además, se hace referencia a cómo emplear y distribuir los insumos disponibles para lograr los fines organizacionales establecidos (Chiavenato, 2014; Merigó & Yang, 2017). Para la definición conceptual, se ha tomado de Arellano (2004), quien define como la gestión municipal, como un “proceso de ejecuciones y adaptaciones referentes a estrategias o políticas establecidas en un objetivo principal de la organización estatal. Además, la gestión se refiere a la parte de operación (parte dinámica) y la administración se enfoca en la normatividad,

documentación técnica legal, (parte estática)” (p. 57). Para Stoner, Freeman y Gilbert (1994, p. 7), la gestión municipal es un conjunto del proceso ente la planificación, organización, ejecución y control de los esfuerzos de los participantes de la organización. Estos serán considerados como las dimensiones de la variable gestión municipal y resultarán relevantes para la respectiva medición.

Respecto a la dimensión planificación, se entiende por “tomar decisiones acertadas para el mejor desempeño de la organización” (Benavides, 2004, p 38). Chiavenato (2014) lo define como el “eje principal de la gestión [ya que] implica el involucramiento total de la organización, pensar con antelación en las metas y directrices a seguir, esto como tarea principal de los gerentes, éstos a su vez basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas”. La segunda dimensión es la organización, la cual se define como “la agrupación de sistema de trabajadores o empleados a realizar una meta trazada por la entidad” (Robbins y Coulter, 2005). Para Chiavenato (2014), para que la organización pueda concretar los objetivos trazados, no solo basta con poseer recursos, sino en saber cómo emplearlos o distribuirlos con eficiencia. Es ahí donde se resalta la relevancia de la selección del personal. Ejecución es la tercera dimensión. Esta se define como “el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella” (Ponjuán, 1998, p. 17). Asimismo, en esta dimensión, se encuentran inmersas el liderazgo, el compromiso y supervisión, los cuales están condicionados por la motivación que cada personal posea y el nivel de comunicación para resolver dudas e inquietudes (Ponjuán, 1998). La última dimensión es el control de los esfuerzos. Este se conceptualiza como la medición del desempeño de las actividades a realizar en una organización. La finalidad de tal control es que se concreten los objetivos (misión y visión) de la organización y de los planes trazados (Koontz, Wehrich y Cannice, 2020). Para Chiavenato (2014), “es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas”.

El desarrollo de la acepción “calidad” parte según el enfoque o área gerencial que se ubique. Por tanto, no se puede asumir que el término haya evolucionado de forma individual. Los inicios del concepto, a partir del criterio participativo o

gerencial, se ubican en 1945 cuando Feigebaum¹¹, en su publicación "La calidad como gestión", detalla cómo se aplica la definición de calidad en las distintas áreas de General Electric. Hay que aclarar que la teoría de "calidad total" no proviene, exclusivamente, de los negocios o administración, sino de los diferentes planos de la psicología (comportamiento humano, motivación, liderazgo y organización). (Gamarra y Delgado, 2016, p. 26). Desde un enfoque general, se comprende a la calidad como el conglomerado de parámetros inherentes al servicio o al producto que la institución ofrece. Asimismo, este ofrecimiento permitirá la emisión de un juicio de valor para su respectiva mejora a través de sus propiedades y capacidades del producto/servicio (RAE, 2020, p. 15). Por otro lado, otros autores lo conceptualizan como "la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones" (Parasuraman, Zeitham y Berry, 1988, p.45). Sin embargo, ellos también aclaran que la calidad no siempre se relaciona con el actuar diario de las instituciones, ya que existe dependencia de la apreciación del cliente; es decir, la calidad se designa a acorde a cómo se juzgue o se le atribuya (Hung, Huang & Chen, 2003). García (2014) y Dabholkar, Thorpe & Rentz (1996) explican que "en el país aún las experiencias de consumo de las personas son más negativas que positivas, pero a pesar de eso existen ventajas en cuanto al trato con las personas y no en el servicio en sí".

Dentro del contexto local, la norma principal norma que fomenta la regulación del servicio público del transporte de vehículo menores en Santa Anita es la ordenanza 186-MDSA, teniendo como objeto reglamentar la prestación del servicio en el distrito y que los operadores del servicio cumplan con lo dispuesto en la presente ordenanza, en cuanto que: 1). Luego de encontrarse habilitado como conductor (documentación en regla) y pertenecer a una empresa de transporte (afiliación), deben ser empadronados por la Municipalidad Distrital de Santa Anita (identificación), quien constantemente realizara actividades de fiscalización. 2). Deben respetar con exclusividad sus paraderos oficiales autorizados. 3). Respeto a las reglas de circulación y velocidad; y de esta manera se caracterice por ofrecer un producto seguro y con un nivel de calidad que espera el usuario.

Asimismo, se ha identificado un factor que lejos de terminar con este problema lo convierte en costumbre, nos referimos a la poca información que tiene la población en relación al uso de los paraderos autorizados, en vista que la mayoría

de vecinos abordan una mototaxi para realizar sus actividades diarias en zonas o espacios públicos no permitidos, muchas veces por cercanía a su domicilio u otro lugar de residencia habitual, o también por desconocimiento ante la falta de identificación de los paraderos autorizados o ausencia de señalización de prohibición de estacionarse a la espera de pasajeros en aquellos espacios no autorizados que ya han sido identificados. De acuerdo al (Diario El Correo, 2018) señala que, al norte de Lima, el transportista de mototaxis cuenta con una imagen negativa del servicio debido al crecimiento de la flota de mototaxi, la fácil manera de adquirir estos vehículos menores y su sobreoferta ha generado; los vehículos menores se han apoderado de las vías de una manera desordenada y crean la inseguridad de la población. Esta sobrepoblación ha sido motivada por la búsqueda de un recurso económico, el servicio de transporte menor se encuentra saturado. Según Sussman (2000) señala que los servicios de transporte públicos a zonas de bajos ingresos, deben contar con una infraestructura vial adecuada para el tránsito vehicular. Las recientes políticas han retomado hacia otros factores diferentes a su velocidad, cuando se menciona la palabra vehículo menor se relaciona con el caos que puede ocasionar y que la velocidad dejó de ser la más relevante (Cunha et al., 2018). Las políticas que ayudan a la planificación urbana y a desarrollar sistemas de transporte que permitan un mejor transporte con principios modales, es decir considerando los tipos de vehículos que circulan en una vía. Una información que hay que considerar a esta investigación es el libro publicado por el Consorcio de Investigación Económica y Social (2016), cuya publicación se titula *Transporte Urbano ¿Cómo resolver la movilidad en Lima y Callao?* Este se refiere que nuestro país posee ciudades cuyo crecimiento socioeconómico se encuentran en diversos niveles y enfrentan múltiples retos geográficos, sociales y económicos; dentro de los sociales, se encuentra afrontar el poco eficiente sistema de transporte y las respectivas políticas que los involucran. Asimismo, este sistema no solo involucra la problemática del vehículo vehicular, sino también la educación vehicular del peatón y los derechos del ciclista.

El MTC (2020), en su gestión ha insertado medidas en el transporte a fin de evitar que se propague el virus del COVID-19, estas reglas incluyen al servicio de transporte en mototaxis, las acciones incluyen limpieza del medio de transporte, limpieza en manos y toda acción de seguridad de los usuarios y conductores, uso

de mascarillas, distancia, asimismo, en Julio también se emitió una norma que incluyen el uso del protector facial y mascarilla en los medios de transporte, incluye a los mototaxistas con multa de un 5% de la UIT o como al peatón hasta 4% de la UIT. Según Perú Ord 1693 (2013), esta norma otorga a las Municipalidades distritales, facultades de gestionar de manera municipal la administración de los vehículos menores motorizados en sus distritos, los gobiernos locales insertan un plan vial que comprometa en su mayoría vías de su competencia, vías locales, y de esa manera integrar a la población a un transporte más amigable. El rol de los transportistas es proporcionar movilidad a los habitantes de una población lejana a una vía que lo pueda transportar de manera corta o donde no exista un medio de transporte que lo conecte. En lo que respecta al distrito de Santa Anita, la municipalidad distrital, a través de su ordenanza N° 00186/MDSA (2015) sobre los vehículos menores, posee la facultad de crear, modificar y autorizar los paraderos oficiales acorde a específicos criterios (p. 12). Sin embargo, debido a la ausencia de una rigurosa fiscalización o atención por parte de la municipalidad, es común ver a los mototaxis estar en las puertas de los colegios, mercados, así como tener más de tres paraderos por empresa, violando de esa manera los artículos 40 y 41 de la ordenanza.

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones es el ente emisor de las disposiciones normativas y administrativas, en ese contexto (Macarlupu, 2016), en su investigación designada, menciona que su objetivo consiste en detallar las principales características de una inspección y control interno y administrativo en las empresas del sector que brindan diferentes servicios tanto en la sección de transporte urbano de pasajeros y mencionamos adicionalmente el transporte de carga pesada y liviana en el Perú.

Por lo observado, para poder determinar la relación causal entre la gestión municipal y la calidad del servicio de transporte, para la segunda variable, se recurrió al SERVQUAL “el cual es una referencia obligada en el estudio de la calidad de los servicios”. Esta medición fue propuesta y patentada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes plantearon las siguientes dimensiones de medición, las cuales serán las mismas en la tesis. La primera dimensión será los recursos palpables. Esta “mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados”. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 11% (como se citó en Torres y Luna, 2017,

p. 1274). La segunda dimensión será la fiabilidad, el cual evalúa la competencia o habilidad de organización con la finalidad de ejecutar lo prometido y sin fallas. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 32% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274). La tercera dimensión será el nivel de capacidad que tenga la institución para responder ante una dificultad. La dimensión hacer referencia al nivel de la organización en ayudar, con agilidad y rapidez, a los usuarios en satisfacer el servicio demandado. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 22% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274). La cuarta dimensión será la seguridad, la cual consiste en medir el grado de información, habilidad y afabilidad de los colaboradores quienes inspiran seguridad y confianza. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 19% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1275).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto al tipo de investigación, esta es básica, ya que, durante su proceso de estudio, no se ha modificado de ninguna manera las variables independientes para así poder detectar cuáles serían sus posibles repercusiones en otras variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Por tanto, se eligió esta tipología porque no existe ninguna intención de manipular los datos, solo de extraer la información en un determinado tiempo y espacio en que se desenvuelve la variable. En este trabajo indagativo, tal como lo señaló Hernández et al., por tener como misión medir variables, se asumió el enfoque cuantitativo, ya que, a partir de una escala numérica, la información recogida permitirá corroborar un supuesto (hipótesis) (2010, p. 4). Respecto al diseño, se determinó que, la no tener la pretensión de amañar las variables, sea el no experimental. Es decir, no habrá la intención de alterar la variable independiente para observar las posibles secuelas que se obtenga en la dependiente (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174). Asimismo, la tesis tendrá un corte transeccional correlacional causal. Este último describe relaciones, ya sea entre dos o más variables, conceptos o categorías. Además, esta relación puede ser meramente correlacional o en función a su causa-efecto. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 179).

Es por ello que la presente tesis tiene por finalidad conocer si la gestión municipal tiene un impacto en la calidad del servicio del transporte público de vehículos menores autorizados en el distrito mencionado. Para la deducción de la información y determinar una conclusión, se recurrió al método hipotético-deductivo, el cual ayuda a poder cotejar si es veraz o falso la hipótesis propuesta (alterna). Luego, con tal resultado, se puede aseverar o contradecir la hipótesis que propone el autor o autora (Bernal, 2006, p. 56). Por otro lado, el trabajo parte de un enfoque cuantitativo, el cual recoge información que puede medirse a través de datos numéricos que se recolectaron con el instrumento del cuestionario.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: Gestión municipal

Arellano (2004) define la gestión municipal, como un “proceso de ejecuciones y adaptaciones referentes a estrategias o políticas establecidas en un objetivo principal de la organización estatal. Además, la gestión se refiere a la parte de operación (parte dinámica) y la administración se enfoca en la normatividad, documentación técnica legal, (parte estática)” (p. 57).

Definición conceptual: Calidad del servicio del transporte público

Según Parasuraman, Zeitham y Berry, se conceptualiza al término calidad de servicio como los diversos niveles de aceptación o rechazo, a partir de la percepción de la persona (cliente) o institución, sobre el servicio o producto que ofrece (1988, p. 45).

Definición operacional: Gestión municipal

La variable se medirá a través de 24 ítems a través de las dimensiones planeación, organización, ejecución y control de los esfuerzos.

Definición operacional: Calidad del servicio del transporte público

La variable se medirá a través de 20 ítems a través de las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión municipal

| Variable | Dimensiones | Indicadores | ítems | Escala y valores | Niveles y rango |
|-------------------|-------------------------|----------------------------------|--|---|----------------------|
| Gestión municipal | Planeación | Metas planes | | | |
| | | Gestión de recursos humanos | 1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) | Buena [90 – 120] |
| | Organización | Gestión de recursos financieros | 10, 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20, 21 | <ul style="list-style-type: none"> • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | Regular [57 - 89] |
| | | Gestión de recursos tecnológicos | 22, 23, 24 | <ul style="list-style-type: none"> • En desacuerdo (2) | Mala [24 - 56] |
| | | Liderazgo | | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo (1) | |
| | Ejecución | Comunicación | | | |
| | Comportamiento de grupo | | | | |
| Control | Normas | | | | |
| | Medidas | | | | |

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad del servicio del transporte público

| Variable | Dimensiones | Indicadores | ítems | Escala y valores | Niveles y rango | |
|---|------------------------|--|--|--|------------------|-------------------|
| Calidad del servicio del transporte público | Tangibilidad | Tecnología empleada | | | | |
| | | Aspectos de las instalaciones | 1, 2, 3 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) | Buena [76 – 100] | |
| | Materiales disponibles | 4, 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12, 13, | | | | |
| | Fiabilidad | Cumplimiento Eficacia | 14, 15 16, 17, 18, 19, 20, | | | Regular [48 – 75] |
| | | Capacidad de respuesta | Utilidad de los conocimientos impartidos | | | Mala [20 – 47] |
| | Seguridad | | Credibilidad | | | |
| Seguridad personal | | | | | | |
| | | Comunicación | | | | |

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se comprende por población a todos los afiliados, agentes o miembros que pertenecen a una realidad, contexto o fenómeno específico (Sánchez y Reyes, 2006, p. 143). Para los intereses de la tesis, la población será con total de trabajadores de la oficina de transportes de la municipalidad distrital, conformado por el personal técnico administrativo y de campo (inspectores municipales de transporte), quienes están relacionado con el monitoreo de prestación del servicio,

siendo un total de 70.

Muestra

Para Bernal, es el segmento o sección que proviene de la población. Este sector seleccionado debe caracterizarse por tener las mismas propiedades y condiciones como si se hubiera considerado a toda la población. Por objetivos prácticos, la muestra es fundamental para recopilar las características de un tema de estudio (2010, p. 161). Por ser una población pequeña, se consideró a todos los oficinistas del área transporte del municipio distrital (70 trabajadores). Sin embargo, se excluyó a los trabajadores que enviaron sus cuestionarios incompletos o no enviaron de sí. Luego de tal exclusión, se consideró como muestra un total de 70 trabajadores entre administrativos e inspectores.

Muestreo

La técnica para obtener la muestra fue no probabilística. Ello se debió a que la población no es muy numerosa. Por tanto, se asume que la muestra es censal (muestra=población).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para los intereses de la pesquisa, se recurrirá como técnica para recabar información a la encuesta. Asimismo, como instrumento, que será el medio directo, para recopilar la información de la muestra seleccionada será el cuestionario, tanto para la gestión presupuestal como para la ejecución de proyectos públicos (Hernández, et al., 2014, p.210). Para la validez del instrumento, se procedió a seleccionar un cuerpo profesional capaz de designar si es que el instrumento es capaz de medir el fenómeno seleccionado (juicio de expertos). Este proceso consiste en que tres especialistas (temáticos y metodológicos) examinen los instrumentos para verificar que cumplen satisfactoriamente la calidad en la recolección de información. Tales profesionales dieron como veredicto que los instrumentos son “aplicables”. Se entiende como confiabilidad a la capacidad que posee el instrumento para poder recabar con veracidad la información de un

fenómeno determinado (Mohamad, Sulaiman, Sern & Salleh, 2015). Para obtener el coeficiente de confiabilidad, se aplicó una prueba piloto donde se verificó si el instrumento mide de forma veraz la variable. El cuestionario sobre gestión municipal obtuvo como coeficiente de confiabilidad, a través del alfa de Crombach, 0,930. En lo que respecta al cuestionario sobre calidad de servicio, a través del alfa de Crombach, se obtuvo como coeficiente de confiabilidad 0,780.

3.5. Procedimientos

A partir de observar la realidad problemática en la Municipalidad de Santa Anita debido al servicio que se brinda por parte de los mototaxis, se revisó distintas fuentes, como tesis y artículos, que trataban del mismo tema. Luego, se formuló un problema que, para hallar su respuesta, se tendrá que recopilar información directa de los involucrados. Posteriormente, se procederá a analizar los datos acopiados para, la final, determinar las conclusiones y proponer las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos, estos serán procesados para darle un orden a la información (dimensión, indicadores, etc.), de las cuales se obtendrá “a través de la aplicación de los instrumentos. Para el procesamiento de datos, se hará uso de una descripción”, aplicando la estadística, a través de gráficos, tablas con la ayuda de una estadística paramétrica como es la prueba de Pearson con un nivel de significancia $\alpha = 5\%$.

3.7. Aspectos éticos

Como forma de respeto a los lineamientos que establece la Unidad de Posgrado de la UCV, la presente investigación cumple con aseverar en que se cumplió con señalar la autoría de los diversos autores que se mencionan en el trabajo. Ello se refleja al momento de colocar el apellido (o apellidos), año y página de la cita consultada. Asimismo, al final del trabajo se emite la bibliografía en estilo APA.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Luego de recabar la información de los 70 colaboradores administrativos del municipio en mención, el cual estuvo conformado por el personal técnico administrativo y de campo (inspectores municipales de transporte), se procedió a analizar los datos, tanto en un nivel descriptivo como inferencia para determinar si existe relación entre las variables gestión municipal y calidad del servicio en el transporte de vehículos menores.

Tabla 3

Niveles de la variable Gestión municipal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 4 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| | Regular | 18 | 25,7 | 25,7 | 31,4 |
| | Buena | 48 | 68,6 | 68,6 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

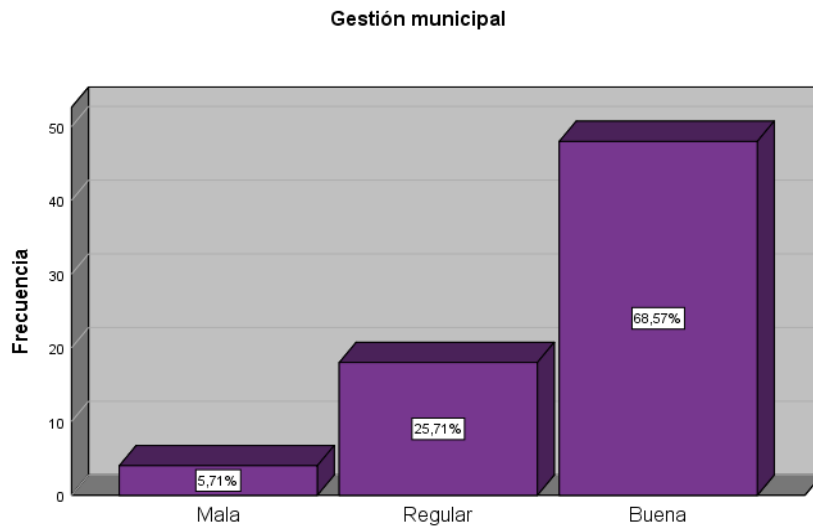


Figura 1. Niveles de la variable Gestión municipal

Teniendo en cuenta la tabla 3 y figura 1, en lo que respecta a la variable Gestión pública, se aseveró que el 68,57% de los colaboradores administrativos del municipio de Santa Anita perciben a la variable como “buena”; el 25,71% lo revela

como “regular” y solo el 5,71% como “mala”.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de Gestión municipal

| Nivel | Planeación | | Organización | | Ejecución | | Control | |
|---------|------------|------|--------------|-----|-----------|------|---------|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Mala | 4 | 5.7 | 7 | 10 | 6 | 8.6 | 6 | 8.6 |
| Regular | 11 | 15.7 | 28 | 40 | 19 | 27.1 | 17 | 24.3 |
| Buena | 55 | 78.6 | 35 | 50 | 45 | 64.3 | 47 | 67.1 |
| Total | 70 | 100 | 70 | 100 | 70 | 100 | 70 | 100 |

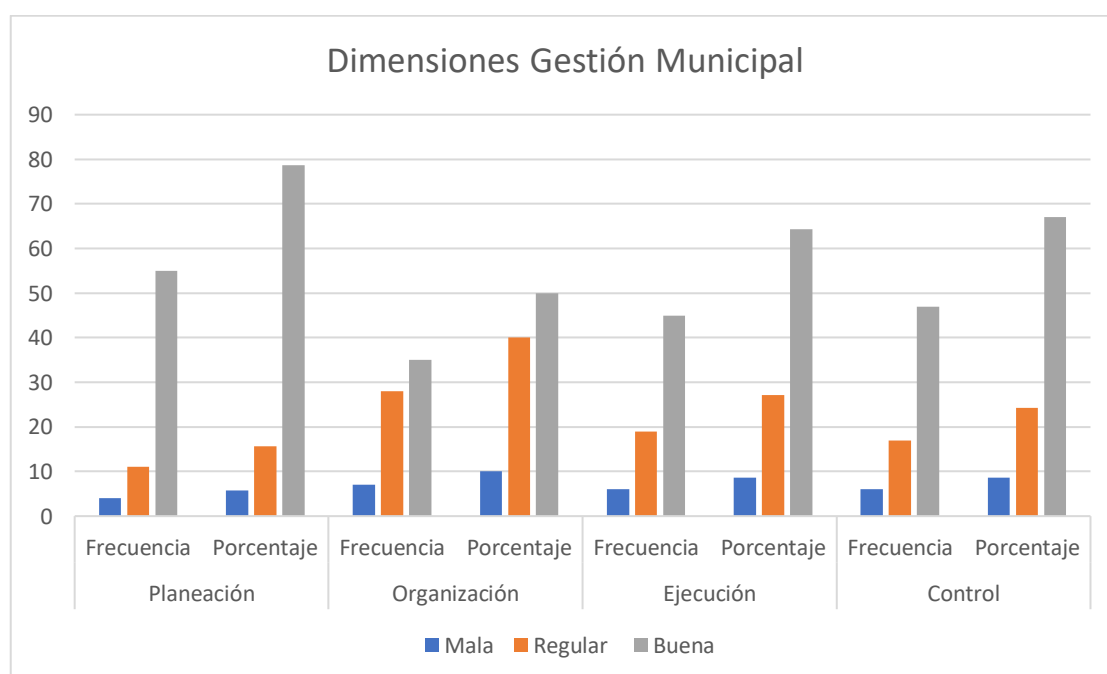


Figura 2. Niveles de las dimensiones de Gestión Municipal

Teniendo en cuenta la tabla 4 y figura 2, en lo que respecta a la dimensión Planeación, se determina que el 78,6% de los encuestados perciben la dimensión como “buena”. Asimismo, respecto a la dimensión Organización, el 50% la determinan como “buena”. Además, el 64,3% de los encuestados perciben a la dimensión ejecución como “buena”. Por último, el 67,1% perciben a la dimensión control como “buena”.

Tabla 5

Niveles de la variable Calidad del servicio del transporte público

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Mala | 7 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Regular | 14 | 20,0 | 20,0 | 30,0 |
| | Buena | 49 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

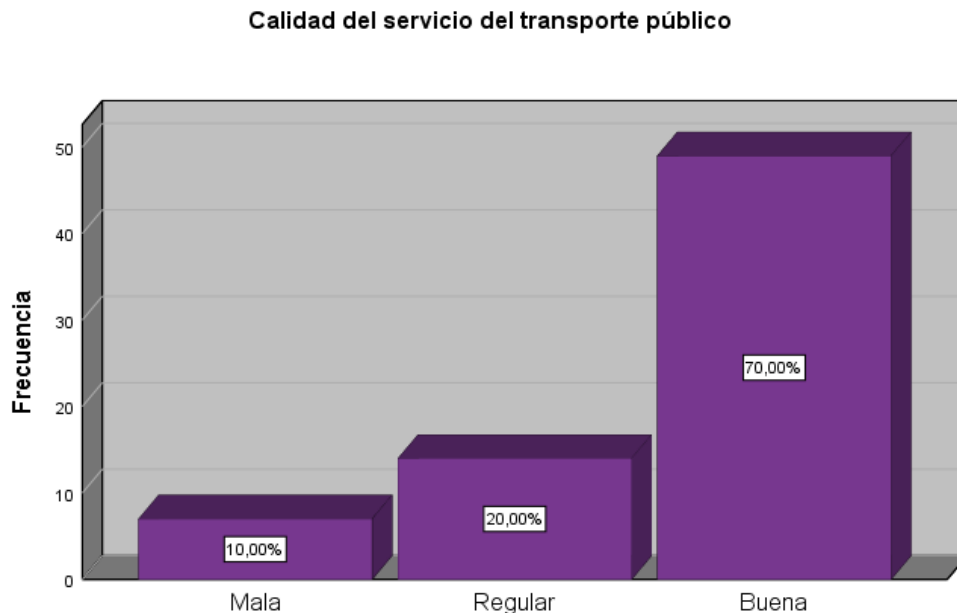


Figura 3. Niveles de la variable Calidad del servicio del transporte público

Teniendo en cuenta la tabla 5 y figura 3, en lo que respecta a la variable Calidad del servicio del transporte público, se aseveró que el 70% de los colaboradores administrativos del municipio de Santa Anita perciben a la variable como “buena”; el 20% lo revela como “regular” y solo el 10% como “mala”.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones Calidad del servicio del transporte público

| Nivel | Tangibilidad | | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | |
|---------|--------------|------|------------|------|------------------------|------|-----------|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Mala | 7 | 10 | 10 | 14.3 | 7 | 10 | 4 | 5.7 |
| Regular | 36 | 51.4 | 44 | 62.9 | 36 | 51.4 | 45 | 64.3 |
| Buena | 27 | 38.6 | 16 | 22.9 | 27 | 38.6 | 21 | 30 |
| Total | 70 | 100 | 70 | 100 | 70 | 100 | 70 | 100 |

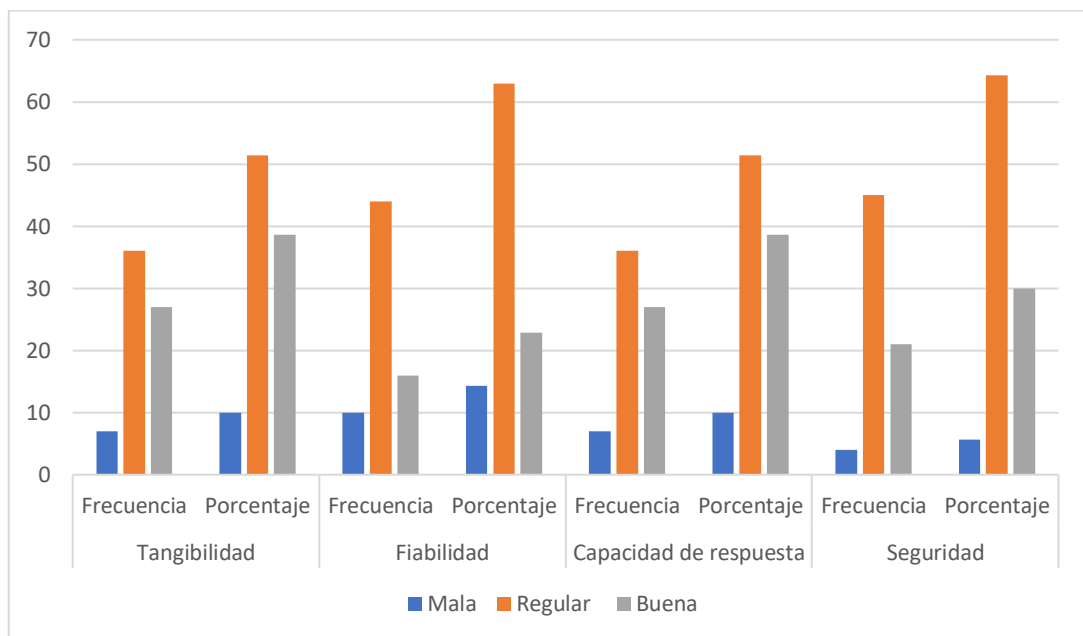


Figura 4. Niveles de las dimensiones de Calidad del servicio del transporte público

Teniendo en cuenta la tabla 6 y figura 4, en lo que respecta a la dimensión Tangibilidad, se determina que el 51,4% de los encuestados perciben la dimensión como “regular”. Asimismo, respecto a la dimensión Fiabilidad, el 62,9% la determinan como “regular”. Además, el 51,4% de los encuestados perciben a la dimensión Capacidad de respuesta como “regular”. Por último, el 64,3% perciben a la dimensión Seguridad como “regular”.

4.1 Resultados inferenciales

Hipótesis general

H1: El patrón de regresión logística para la variable la gestión municipal en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

H0: El patrón de regresión logística para la variable la gestión municipal en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados no es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

Tabla 7

Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis general

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 39,986 | | | |
| Final | 15,123 | 24,864 | 2 | ,000 |

Función de enlace: Logit.

Interpretación

Los resultados de la tabla 7 sobre el ajuste del modelo propuesto se establece que, al tener un nivel de significancia (p) menor que 0.05 (0.000), es dable aseverar que el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose la aceptación de la hipótesis propuesta (alterna) y decretar el rechazo a la nula. Es decir, la gestión administrativa del municipio tiene influencia en la calidad del

servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y por tanto el modelo explica dicha relación.

Con la finalidad de corroborar y que se consolide el modelo, es menester interpretar la síntesis o resumen de cada regresión, el cual se describe a continuación:

Tabla 8

Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la variable gestión municipal.

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | ,310 |
| Nagelkerke | ,390 |
| McFadden | ,234 |

Función de enlace: Logit.

Según la tabla 8, el coeficiente representado por R tiene la capacidad de presentar la dependencia porcentual de la variable independiente gestión municipal en la dependiente calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Dicha aseveración se comprueba del análisis empírico según el coeficiente de Nagelkerke, que indica que la variabilidad del rendimiento académico es explicada en un 39% por la gestión municipal de los trabajadores de la oficina de transportes de la municipalidad de Santa Anita.

Como análisis final sobre la estimación de parámetros de la variable independientes gestión municipal sobre la dependiente (calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados), se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita

H0: No existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores

autorizados en Santa Anita

Tabla 9

Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la gestión municipal influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|---|----------------|----------------|--------|----|------|----------------------------------|--------------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Calidad del servicio del transporte público D = 1] | -4,017 | ,681 | 34,804 | 1 | ,000 | -5,351 | -2,682 |
| | [Calidad del servicio del transporte público D = 2] | -1,918 | ,441 | 18,928 | 1 | ,000 | -2,782 | -1,054 |
| Ubicación | [Gestión municipal D=1] | -4,202 | 1,158 | 13,174 | 1 | ,000 | -6,471 | -1,933 |
| | [Gestión municipal D=2] | -2,469 | ,654 | 14,238 | 1 | ,000 | -3,751 | -1,186 |
| | [Gestión municipal D=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa en la tabla 9 que la variable independiente analizadas gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, siendo significativas para los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente. Para validar los coeficientes, la chi cuadrada de Wald arrojó, en el nivel 1, 34,804 y el nivel 2 fue de 18,928. Por lo tanto, gestión municipal influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

La corroboración de su significancia se observa, para la variable gestión municipal, en los niveles “bueno” y “regular”, cuando sus valores (p) fueron menos que 0.05 (0.000 para ambos respectivamente). A partir de ello, se deduce que la variable gestión municipal influye solamente en su nivel bueno y regular.

Hipótesis específica 1

H1: El patrón de regresión logística para la dimensión planeación en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

H0: El patrón de regresión logística para la dimensión planeación en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados no es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

Tabla 10

Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis específica 1

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 42,786 | | | |
| Final | 19,282 | 23,504 | 2 | ,000 |

Función de enlace: Logit.

Interpretación

Los resultados de la tabla 10 sobre el ajuste del modelo propuesto se establece que, al tener un nivel de significancia (p) menor que 0.05 (0.000), es dable aseverar que el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión planeación influye calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica dicha relación.

Con la finalidad de corroborar y que se consolide el modelo, es menester interpretar la síntesis o resumen de cada regresión, el cual se describe a continuación:

Tabla 11

Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión planeación.

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | ,285 |
| Nagelkerke | ,357 |
| McFadden | ,209 |

Función de enlace: Logit.

Según la tabla 11, el coeficiente representado por R tiene la capacidad de presentar la dependencia porcentual de la dimensión planeación en la dependiente calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Dicha aseveración se comprueba del análisis empírico según el coeficiente de Nagelkerke, que indica que la variabilidad del rendimiento académico es explicada en un 35,7% por la gestión municipal de los trabajadores de la oficina de transportes de la municipalidad de Santa Anita.

Como análisis final sobre la estimación de parámetros de la variable independientes gestión municipal sobre la dependiente (calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados) se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: La planeación impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

H0: La planeación no impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

Tabla 12

Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la planeación influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|---|----------------|----------------|--------|----|------|----------------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Calidaddelserviciodeltr ansportepúblicoD = 1] | -3,532 | ,608 | 33,748 | 1 | ,000 | -4,723 | -2,340 |
| | [Calidaddelserviciodeltr ansportepúblicoD = 2] | -1,539 | ,353 | 19,004 | 1 | ,000 | -2,231 | -,847 |
| Ubicación | [PlaneaciónD=1] | -3,733 | 1,117 | 11,173 | 1 | ,001 | -5,922 | -1,544 |
| | [PlaneaciónD=2] | -2,820 | ,725 | 15,115 | 1 | ,000 | -4,242 | -1,398 |
| | [PlaneaciónD=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa en la tabla 12 que la dimensión planeación influye significativamente en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, siendo significativas para los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente. Para validar los coeficientes, la chi cuadrada de Wald arrojó, en el nivel 1, 33,748 y el nivel 2 fue de 19,004. Por lo tanto, la planeación influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

La corroboración de su significancia se observa, para la dimensión planeación, en los niveles “bueno” y “regular”, cuando sus valores (p) fueron menos que 0.05 (0.001 y 0.000 respectivamente). A partir de ello, se deduce que la dimensión planeación influye solamente en su nivel bueno y regular.

Hipótesis específica 2

H1: El patrón de regresión logística para la dimensión organización en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

H0: El patrón de regresión logística para la dimensión organización en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados no es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

Tabla 13

Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis específica 2

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 29,487 | | | |
| Final | 18,385 | 11,101 | 2 | ,004 |

Función de enlace: Logit.

Interpretación

Los resultados de la tabla 13 sobre el ajuste del modelo propuesto se establece que, al tener un nivel de significancia (p) menor que 0.05 (0.004), es dable aseverar que el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión organización influye en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica dicha relación.

Con la finalidad de corroborar y que se consolide el modelo, es menester interpretar la síntesis o resumen de cada regresión, el cual se describe a continuación:

Tabla 14

Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión organización.

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | ,147 |
| Nagelkerke | ,184 |
| McFadden | ,099 |

Función de enlace: Logit.

Según la tabla 14, el coeficiente representado por R tiene la capacidad de presentar la dependencia porcentual de la dimensión organización en la dependiente calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Dicha aseveración se comprueba del análisis empírico según el coeficiente de Nagelkerke, que indica que la variabilidad del rendimiento académico es explicada en un 18,4% por la gestión municipal de los trabajadores de la oficina de transportes de la municipalidad de Santa Anita.

Como análisis final sobre la estimación de parámetros de la variable independientes gestión municipal sobre la dependiente (calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados) se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: La organización impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

H0: La organización no impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

Tabla 15

Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la organización influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|---|----------------|----------------|--------|----|------|----------------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Calidaddelserviciodeltran sportepúblicoD = 1] | -3,190 | ,593 | 28,987 | 1 | ,000 | -4,352 | -2,029 |
| | [Calidaddelserviciodeltran sportepúblicoD = 2] | -1,624 | ,455 | 12,752 | 1 | ,000 | -2,515 | -,733 |
| Ubicación | [OrganizaciónD=1] | -2,761 | ,865 | 10,197 | 1 | ,001 | -4,456 | -1,066 |
| | [OrganizaciónD=2] | -1,096 | ,595 | 3,388 | 1 | ,066 | -2,263 | ,071 |
| | [OrganizaciónD=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa en la tabla 15 que la dimensión organización influye significativamente en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, siendo significativas para los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente. Para validar los coeficientes, la chi cuadrada de Wald arrojó, en el nivel 1, 28,987 y el nivel 2 fue de 12,752. Por lo tanto, la organización influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

La corroboración de su significancia se observa, para la dimensión organización, en el nivel “bueno”, debido a que su valor (p) fue menos que 0.05 (0.001). A partir de ello, se deduce que la dimensión organización influye solamente en su nivel bueno.

Hipótesis específica 3

H1: El patrón de regresión logística para la dimensión ejecución en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

H0: El patrón de regresión logística para la dimensión ejecución en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados no es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

Tabla 16

Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis específica 3

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 43,284 | | | |
| Final | 14,968 | 28,316 | 2 | ,000 |

Función de enlace: Logit.

Interpretación

Los resultados de la tabla 16 sobre el ajuste del modelo propuesto se establece que, al tener un nivel de significancia (p) menor que 0.05 (0.000), es dable aseverar que el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión ejecución influye en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica dicha relación.

Con la finalidad de corroborar y que se consolide el modelo, es menester interpretar la síntesis o resumen de cada regresión, el cual se describe a continuación:

Tabla 17

Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión ejecución.

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | ,333 |
| Nagelkerke | ,416 |
| McFadden | ,252 |

Función de enlace: Logit.

Según la tabla 17, el coeficiente representado por R tiene la capacidad de presentar la dependencia porcentual de la dimensión ejecución en la dependiente calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Dicha aseveración se comprueba del análisis empírico según el coeficiente de Nagelkerke, que indica que la variabilidad del rendimiento académico es explicada en un 41,6% por la gestión municipal de los trabajadores de la oficina de transportes de la municipalidad de Santa Anita.

Como análisis final sobre la estimación de parámetros de la variable independientes gestión municipal sobre la dependiente (calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados) se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: La ejecución impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

H0: La ejecución no impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

Tabla 18

Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción de la ejecución influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|---|----------------|----------------|--------|----|------|----------------------------------|-----------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Calidad del servicio del transporte público D = 1] | -4,042 | ,714 | 32,079 | 1 | ,000 | -5,441 | -2,643 |
| | [Calidad del servicio del transporte público D = 2] | -1,892 | ,441 | 18,369 | 1 | ,000 | -2,757 | -1,027 |
| Ubicación | [Ejecución D=1] | -4,813 | 1,105 | 18,957 | 1 | ,000 | -6,980 | -2,646 |
| | [Ejecución D=2] | -1,905 | ,630 | 9,141 | 1 | ,002 | -3,139 | -,670 |
| | [Ejecución D=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa en la tabla 18 que la dimensión ejecución influye significativamente en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, siendo significativas para los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente. Para validar los coeficientes, la chi cuadrada de Wald arrojó, en el nivel 1, 32,079 y el nivel 2 fue de 18,369. Por lo tanto, la ejecución influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

La corroboración de su significancia se observa, para la dimensión ejecución, en los niveles “bueno” y “regular”, cuando sus valores (p) fueron menos que 0.05 (0.000 y 0.002 respectivamente). A partir de ello, se deduce que la dimensión ejecución influye tanto en el nivel bueno y regular.

Hipótesis específica 4

H1: El patrón de regresión logística para la dimensión control en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

H0: El patrón de regresión logística para la dimensión control en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados no es significativamente explicativo en los trabajadores del área de transporte de la Municipalidad de Santa Anita.

Tabla 19

Tabla de clasificación de los resultados obtenidos para la predicción del modelo de regresión logística ordinal de la hipótesis específica 4

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|-------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo intersección | 32,680 | | | |
| Final | 23,907 | 8,773 | 2 | ,012 |

Función de enlace: Logit.

Interpretación

Los resultados de la tabla 19 sobre el ajuste del modelo propuesto se establece que, al tener un nivel de significancia (p) menor que 0.05 (0.012), es dable aseverar que el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión control influye en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica dicha relación.

Con la finalidad de corroborar y que se consolide el modelo, es menester interpretar los niveles que arrojó el patrón o modelo de regresión logística.

Tabla 20

Resumen de modelo de los resultados sobre la predicción de la variable calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados (Pseudo R-Cuadrado) a partir de la dimensión control.

| Pseudo R cuadrado | |
|-------------------|------|
| Cox y Snell | ,118 |
| Nagelkerke | ,147 |
| McFadden | ,078 |

Función de enlace: Logit.

Según la tabla 20, el coeficiente representado por R tiene la capacidad de presentar la dependencia porcentual de la dimensión control en la dependiente calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Dicha aseveración se comprueba del análisis empírico según el coeficiente de Nagelkerke, que indica que la variabilidad del rendimiento académico es explicada en un 14,7% por la gestión municipal de los oficinistas del área de transporte del municipio de Santa Anita.

Como análisis final sobre la estimación de parámetros de la variable independientes gestión municipal sobre la dependiente (calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados) se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: El control de los esfuerzos impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

H0: El control de los esfuerzos no impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

Tabla 21

Estimación de los parámetros mediante la prueba de regresión logística ordinal que mide la predicción del control influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita

| | | Estimación | Desv. Error | Wald | gl | Sig. | Intervalo de confianza al 95% | |
|-----------|---|----------------|----------------|--------|----|------|----------------------------------|--------------------|
| | | | | | | | Límite inferior | Límite superior |
| Umbral | [Calidaddelservi odeltransportepúbl icoD = 1] | -2,883 | ,506 | 32,514 | 1 | ,000 | -3,875 | -1,892 |
| | [Calidaddelservi odeltransportepúbl icoD = 2] | -1,377 | ,363 | 14,419 | 1 | ,000 | -2,088 | -,666 |
| Ubicación | [ControlD=1] | -2,130 | ,849 | 6,291 | 1 | ,012 | -3,795 | -,466 |
| | [ControlD=2] | -1,310 | ,591 | 4,909 | 1 | ,027 | -2,468 | -,151 |
| | [ControlD=3] | 0 ^a | . | . | 0 | . | . | . |

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Se observa en la tabla 21 que la dimensión control influye significativamente en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, siendo significativas para los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ respectivamente. Para validar los coeficientes, la chi cuadrada de Wald arrojó, en el nivel 1, 32,514 y el nivel 2 fue de 14,419. Por lo tanto, el control influye en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.

La corroboración de su significancia se observa, para la dimensión ejecución, en los niveles “bueno” y “regular”, cuando sus valores (p) fueron menos que 0.05 (0.012 y 0.027 respectivamente). A partir de ello, se deduce que la dimensión control influye solamente en su nivel bueno y regular.

V. DISCUSIÓN

Tal como ya lo había vaticinado Alvin Toffler (1993) en su obra, la tercera ola provendrá de la exigencia y revolución de los servicios en diversas áreas. Por tanto, no causa extrañeza que, en las últimas dos décadas, persiste gran necesidad de investigar qué factores inciden en la calidad. A partir de este criterio, la presente investigadores planteo como objetivo determinar el impacto de la gestión municipal en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita. a continuación, como parte de la pesquisa, se discutirán los resultados de la tesis con los antecedentes revisados.

Respecto a los resultados de la hipótesis general, se concluye que en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,000<0,05$). Asimismo, en la variable independiente analizada gestión municipal fue significativa en los niveles 1 y 2 (bueno y regular, en ese mismo orden) con el valor de (p) menos que 0.05 (0.000 en ambos niveles). Ante ello, se deduce que la variable gestión municipal influye en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Este resultado es distinto al propuesto por Palacios y Córdova (2018) quienes, como resultado de su investigación, anunciaron que el 60% de los encuestados perciben como “mala” la gestión administrativa y un 32.5% como regular. Los niveles respectivos de la variable dependiente, un 25% lo percibe como “muy insatisfecho” y un 43.9% como “insatisfecho”. Debido a estos resultados, no es posible cumplir una gestión con estándares de calidad por el deficiente nivel de recursos que se cuenta para hacerlo efectivo. Por lo observado en esta discusión, se concluye que, al diseñar una propuesta consciente en la gestión administrativa, se elevará las posibilidades de mejora en la calidad del servicio que brinda el transporte.

En lo que corresponde a la HE1, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,000<0,05$). Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativo tanto

en el nivel 1 y 2 (bueno y regular respectivamente) alcanzando un valor (p) menor a 0.05 (0.000 en ambos niveles). Ante ello, se deduce que la dimensión planeación influye calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Además, En lo que concierne a la HE2, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,004 > 0,05$). Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel “regular”), siendo el valor de 0.000 en ambos casos y, por tener un valor (p) menor a 0.05. En consecuencia, se infiere que la dimensión organización influye en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados.

Estos resultados guardan relación con el trabajo de Rodríguez (2016) quien tuvo como finalidad determinar la gestión de calidad y formalización del Sector Transporte Urbano rubro mototaxis. Como conclusión, se resaltó la necesidad de fortalecer la gestión estratégica en las empresas de transporte, donde el 60% de estas no posee una visión, misión y valores y el 90% de los gestores entrevistados no ha elaborado un plan estratégico.

En lo que corresponde a la HE3, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia tuvo un valor (p) menor a 0.05. Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular), alcanzando un valor de 0.000 en ambos niveles. Ante ello, se infiere que la dimensión ejecución influye en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Este resultado guarda relación con la propuesta de Lara y Arrieta (2016) quienes tuvieron como finalidad medir la incidencia del transporte informal en “moto-taxi” en las operaciones de tránsito y movilidad del transporte público. Los resultados mostraron que no existe una gestión institucional que resuelva las dificultades administrativas que poseen las empresas de transporte. Un ejemplo de ello es el aumento de hasta un 15,4% en el número de pasajeros que ascienden en las rutas debido a la ausencia de un estudio de rutas ante alguna dificultad técnica. Por tanto, esta falta de gestión fomenta el descontento del usuario del transporte público legal en la ciudad.

En lo que respecta a la HE4, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,012 < 0,05$). Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) alcanzando un valor de 0.000 en ambos niveles. Ante ello, se infiere que la dimensión control influye en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados. Este resultado guarda concordancia con la de Burgos (2016) quien tuvo como finalidad reflexionar sobre la modalidad del mototaxismo a partir de un estudio sociológico sobre cómo el incremento de estos vehículos menores ha impactado tanto en la sociedad como en la economía de Colombia. A partir de sus resultados, afirma la relevancia de plantear acciones de planeación y control para un mejor manejo de esta actividad, no solo para las autoridades, sino también de la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a la hipótesis general, se concluye que en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,000<0,05$). Asimismo, en la variable independiente analizada gestión municipal fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ respectivamente. Por lo tanto, el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la variable gestión municipal impacta en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y por tanto el modelo explica dicha relación.

Respecto a la hipótesis específica 1, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,000<0,05$). Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativo en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ respectivamente. Por lo tanto, el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión planeación impacta calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica dicha relación.

Respecto a la hipótesis específica 2, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,004>0,05$). Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ respectivamente. Por lo tanto, el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión organización impacta en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica

dicha relación.

Respecto a la hipótesis específica 3, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,000<0,05$). Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ respectivamente. Por lo tanto, el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión ejecución impacta en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica dicha relación.

Respecto a la hipótesis específica 4, se concluye que, en base al ajuste del modelo propuesto se establece que el grado de significancia estadística fue menor al p valor ($p=0,012<0,05$). Asimismo, en la calidad del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita, fue significativa en los niveles 1 (nivel bueno) y 2 (nivel regular) con valores p igual a $0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ respectivamente. Por lo tanto, el modelo de una relación causal explicativa es aceptable evidenciándose el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la alterna donde la dimensión control impacta en la calidad del servicio público del transporte en los vehículos menores autorizados y, por tanto, el modelo explica dicha relación.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a Municipalidad de Santa Anita a sensibilizar a sus colaboradores a través de cursos de capacitación y talleres intensivos a los funcionarios del área de transporte para que estén actualizado en el manejo de sus responsabilidades, no solo para cumplirla, sino que esta sea de calidad y eficacia.

Se recomienda que todos los que pertenecen al área de transporte de la municipalidad conozcan el plan estratégico de la comuna y que los funcionarios de cargos de confianza motiven el cumplimiento de plan. Con ello, se fomentará la institucionalidad en los colaboradores y su impacto en la sociedad.

Se recomienda a la municipalidad en invertir en recursos que faciliten la función de los colaboradores del área de transporte, así como fiscalizadores. Asimismo, deben preocuparse por tener un ambiente más propicio y que aumente los niveles de la satisfacción laboral.

Se recomienda que los altos directivos del municipio fomenten un ambiente de “puertas abiertas” donde la interrelación entre los colaboradores sea fluida y horizontal. Además, gracias a esta comunicación, se resuelva con más prontitud quejas y problemas administrativos.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, S. (2014). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. *Revista nacional de administración*, 49-76.
- Amor, M. (2017). *La historia triple del mototaxismo: ¿plaga, contrapoder o negocio?* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Cartagena de Indias, Colombia.
- Alvarado, E., & Cevallos, G. (2017). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014*. Lima.
- Arellano, D. (2004). *Gestión Estratégica para el Sector Público*. México: Fondo de Cultura Económica.
- BBC. (2017, 21 de febrero). *Las ciudades y países con el tráfico más congestionado de América Latina*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-39045803>
- Benavides, J. (2004). *Planeación en Administración*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.^{ra} ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Burgos, S. (2016). El mototaxismo: un medio de transporte urbano como alternativa económica en san juan de pasto. *Revista de Sociología*, 5, 11-17.
- Celi, S. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. *Revista ESPACIOS*, 39 (18). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n18/18391810.html>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7 ed.). Mexico DF: McGraw-Hill.
- Correo. (2018, 15 de abril). *Mototaxis en el reino del caos y la informalidad*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/lima/mototaxis-en-el-reino-del-caos-y-la-informalidad-813537/>
- Cunha Linke, C., Maciente Rocha, J., Alcalá, A., Palacios, A., Suárez, M., Gómez,

- M., Pardo, C. (2018). Transporte y Desarrollo en América Latina. Banco de Desarrollo de América Latina.
- Custodio, E. (2020). Gestión municipal del servicio de transporte menor en los distritos de Pachacámac y Comas en el 2020. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- El Comercio. (2019, 10 de marzo). *Se duplicaron las horas perdidas en el tráfico de Lima*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/transporte/duplicaron-horas-perdidas-trafico-lima-notepases-noticia-ecpm-615225-noticia/>
- El Comercio. (2019, 25 de noviembre). *Paro de colectivos y por qué Lima es la tercera ciudad del mundo con más tráfico vehicular*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/transporte/lima-tercera-ciudad-mundo-congestion-vehicular-400-noticia-ecpm-642900-noticia/>
- Dabholkar, Thorpe and Rentz (1996). A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3-16.
- Diario El Correo. (15 de Abril de 2018). Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/lima/mototaxis-en-el-reino-del-caos-y-la-informalidad-813537/>
- Drucker, P. (2006). *The Practice of Management*. Texas: Harper Collins Publishers.
- Gamarra, B. y Delgado, J. (2016). *Calidad del servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.
- García, L. (2014, 2 de enero). El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina. Lima, Perú. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de <http://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-al-cliente-america-latina-universidad-piura-luis-garcia-tello-2085162>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.
- Hung, Y., Huang, M., & Chen, K. (2003). Service quality evaluation by service quality performance matrix. *Total Quality Management*, 14(1), 79-89.

- Koontz, H., Weihrich, & Cannice. (2020). *Essentials of Management*. (11th Edition). India: MC GRAW HILL.
- Lara, A y Arrieta, R. (2016). *Efectos del mototaxismo en el transporte público colectivo urbano y la movilidad en la ciudad de Cartagena de Indias en las rutas: 15A, 21, 26, 30A, 34, 44B, 44D, 46 y 47*. (Tesis de maestría). Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Martínez, M. (2014). *Calidad total y marketing interno*. Madrid: Diaz De Santos.
- Mendoza, E. (2014). *Diseño De Un Manual De Procedimiento De Mejoramiento De La Calidad Del Servicio Al Cliente, En El Gobierno Municipal Del Cantón Quevedo*. (Tesis de Licenciatura). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3517/1/TUQMDE006-2012.pdf>
- Merigó, J.M. & Yang, A. (2017). Bibliometric Analysis of Operations Research and Management Science. *Omega*, 73, 37-48.
- Mohamad, M. Sulaiman, N., Sern, L. & Salleh, K. (2015). Measuring the Validity and Reliability of Research Instruments. *Procd. Soc. Behv*, 204, 164-171. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.08.129
- Mundo Tejada, J. (2002). *El Transporte Colectivo Urbano: Aplicación del Enfoque de Sistemas para un mejor servicio*. Merida Venezuela.
- Municipalidad distrital de Santa Anita. (2015, 30 de diciembre). *ORDENANZA Nª 00186/MDSA. Ordenanza que regula el servicio de transporte público especial de pasajeros y carga en vehículos menores en el distrito de Santa Anita*. Lima: El Peruano.
- Municipalidad distrital de Santa Anita. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2017-2019*. Recuperado de <https://www.munisantanita.gob.pe/data/web/static/pdf/PEI%202017-2019-MDSA.pdf>
- MTC. (7 de Mayo de 2020). Implementarán siete protocolos de transportes para evitar la propagación del covid-19. El Peruano.
- Oviedo, M. (2017). *Análisis de rutas y frecuencias de transporte público urbano y su relación con la calidad de servicio para la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. (Tesis de licenciatura). Escuela Superior Politécnica de

Chimborazo, Ecuador.

Padilla, D. (2016). *Efectos del mototaxismo en la movilidad urbana de montería (Colombia)*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago.

Parazuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Palacios, Y. y Córdova, J. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la municipalidad provincial de Chiclayo, año 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

Perú Ord 1693. (2013). *Ordenanza Macro que regula el Servicio de Transporte Público Especial de Pasajeros y Carga en Vehículos Menores en lima metropolitana*.

Pinto, J. (2014). *Evolución del capital humano a través de las teorías administrativas*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada

Ponjuán, G. (1998). "Gestión administrativa"; Editorial Prentice Hall; Sexta Edición; México.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española (22da ed.)*. Madrid, España. Obtenido de <http://www.rae.es/>

Robbins, S. & Coulter, M. (1996). *Administración*.

Rodríguez, J. (2016). *Gestión de calidad y la formalización de las mypes en el sector transporte urbano, rubro mototaxis del distrito de Iquitos, año 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Iquitos.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.

Sandoval, H. (2015). *La administración pública en el Perú. ¿Será posible modernizar la gestión pública?* Lima, Perú. Recuperado el 15 de Abril de

2017, de <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/17/sera-posible-modernizar-gestion-publica/>

Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Diaz De Santos.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1994). *Management*. Texas: Pearson.

Sussman, J. (2000). *Introduction to Transportation Systems*. Boston: Artech House.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Management*. Texas: Pearson.

Torres, R. (2012). Introducción a la Regulación del Transporte en el Perú. *Revista de Derecho Administrativo*, 1(12). Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/13511>

Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62, 1270–1293. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

Toffler, A. (1993). *La tercera ola*. España: Plaza & Janés.

Yangali, J. (2018). *Gestión del Tránsito Vehicular en el mercado de Lima 2018. (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21995/Yangali_GJA.pdf?sequence=1

ANEXOS

1. Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable Gestión municipal

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores | Niveles y rango |
|-------------------|--------------|---|---|--|----------------------|
| Gestión municipal | Planeación | Metas planes | | | |
| | | Gestión de recursos humanos | | | |
| | Organización | Gestión de recursos financieros | 1, 2, 3 4, 5, 6 | • Totalmente de acuerdo (5) | Buena [90 – 120] |
| | | Gestión de recursos tecnológicos Liderazgo | 7, 8, 9 10, 11, 12, 13, 14, 15 | • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | |
| | Ejecución | Comunicación | 16, 17, 18, 19, | • En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) | Regular [57 - 89] |
| | | Comportamiento de grupo | 20, 21 22, 23, 24 | | Mala [24 - 56] |
| Control | | Normas | | | |
| | | Medidas | | | |

Operacionalización de la variable Calidad del servicio del transporte público

| Variable | Dimensiones | Indicadores | ítems | Escala y valores | Niveles y rango |
|---|------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| Calidad del servicio del transporte público | Tangibilidad | Tecnología empleada | | | |
| | | Aspectos de las instalaciones | | | |
| | Fiabilidad | Materiales disponibles | 1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9 | • Totalmente de acuerdo (5) | Buena [76 – 100] |
| | | Cumplimiento Eficacia | 10, 11, 12, 13, 14, 15 | • De acuerdo (4) | Regular [48 – 75] |
| | | Utilidad de los conocimientos impartidos | 16, 17, 18, 19, 20, | • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | |
| | Capacidad de respuesta | | • En desacuerdo (2) | | |
| | | | Totalmente en desacuerdo (1) | Mala [20 – 47] | |
| | | Credibilidad | | | |
| | Seguridad | Seguridad personal | | | |
| | | Comunicación | | | |

2. Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | Método y diseño | Población y muestra | Técnicas e instrumentos |
|--|---|---|---|---|---|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el impacto de la gestión municipal en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el impacto de la planeación en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la organización en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar el impacto de la gestión municipal en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el impacto de la planeación en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> <p>Determinar el impacto de la organización en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y la prestación del servicio público del transporte menor en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La planeación impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> <p>La organización impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público</p> | <p>Variable: Gestión municipal</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Ejecución • Control de los esfuerzos <p>Variable: Calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad | <p>Tipo:</p> <p>Básico</p> <p>Método:</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental Descriptivo correlacional causal</p> | <p>Población:</p> <p>Los trabajadores de la oficina de transportes de la Municipalidad distrital, conformado por el personal técnico administrativo y de campo (inspectores municipales de transporte), quienes están relacionado con el monitoreo de prestación del servicio, siendo un total de 70.</p> <p>Muestra:</p> <p>Censal. Toda la población es</p> | <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|-------------------|--|
| <p>ejecución en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita?</p> <p>¿Cuál es el impacto del control de los esfuerzos en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita?</p> | <p>Determinar el impacto de la ejecución en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> <p>Determinar el impacto del control de los esfuerzos en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> | <p>en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> <p>La ejecución impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> <p>El control de los esfuerzos impacta significativamente en la calidad de la prestación del servicio del transporte público en los vehículos menores autorizados en Santa Anita.</p> | | | <p>la muestra</p> | |
|--|--|--|--|--|-------------------|--|

3. Validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: FELIPE GUIZADO OSCCO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2019-02, aula A4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: *Impacto de la gestión municipal en la calidad del servicio del transporte público de vehículos menores autorizados en el distrito de Santa Anita 2020* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Marycarmen Meza Uribe
D.N.I.: 47127575

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión municipal

Arellano (2004) define la gestión municipal, como un “proceso de ejecuciones y adaptaciones referentes a estrategias o políticas establecidas en un objetivo principal de la organización estatal. Además, la gestión se refiere a la parte de operación (parte dinámica) y la administración se enfoca en la normatividad, documentación técnica legal, (parte estática)” (p. 57).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Respecto a la dimensión planificación, se entiende por “tomar decisiones acertadas para el mejor desempeño de la organización” (Benavides, 2004, p 38).

Dimensión 2

La segunda dimensión es la organización, la cual se define como “la agrupación de sistema de trabajadores o empleados a realizar una meta trazada por la entidad” (Robbins y Coulter, 1996).

Dimensión 3

Ejecución es la tercera dimensión. Esta se define como el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso y liderazgo de un grupo, incluye la supervisión de las actividades, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales (Ponjuán, 1998).

Dimensión 4

La última dimensión es el control de los esfuerzos. Este se conceptualiza como la medición del desempeño de las actividades a realizar en una organización. La finalidad de tal control es que se concreten los objetivos (misión y visión) de la organización y de los planes trazados (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 496).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión municipal

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|--------------------------|--|---------------------------------|--|
| Planeación | <ul style="list-style-type: none"> • Metas • planes | 1, 2, 3 4, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos humanos • Gestión de recursos financieros • Gestión de recursos tecnológicos | 5, 6 7, 8, 9 10, 11, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Ejecución | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Comportamiento de grupo | 12, 13, 14, 15 16, 17, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Control de los esfuerzos | <ul style="list-style-type: none"> • Normas • Medidas | 18, 19, 20, 21 22, 23, 24 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión municipal

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Planificación | | | | | | | | |
| 1 | El personal de la oficina de transporte de la municipalidad participa, activamente, en la elaboración del plan estratégico. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | La municipalidad trabaja para que el plan estratégico sea conocido por los trabajadores de la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Las metas son difundidas a los trabajadores en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Las metas alcanzadas motivan el desempeño y trabajo en equipo laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: Organización | | | | | | | | |
| 5 | Los trabajadores de la oficina de transporte participan de los procesos de admisión de los aspirantes con aportes para la evaluación técnica y administrativa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Los trabajadores con evaluaciones destacadas desempeñan funciones especiales en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El presupuesto de la oficina de transporte es suficiente para el desarrollo de las actividades planificadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El presupuesto otorgado a la oficina de transporte cumple con satisfacer los requerimientos necesarios para resolver situaciones a la brevedad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La oficina de transporte tiene ambientes, mobiliario y equipos para desarrollar una adecuada gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | El mantenimiento de los ambientes facilita la atención de los trámites sobre requerimientos de transportistas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El mantenimiento de los ambientes, mobiliario y equipos de la oficina de transporte es suficiente para el desarrollo de la gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: Ejecución | | | | | | | | |
| 12 | Se viene identificando y/o destacando la capacidad de liderazgo en los trabajadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Los líderes de la oficina de transporte comparten conocimientos para transmitir la capacidad de gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | La comunicación entre los trabajadores de la oficina de transporte es abierta y cordial. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El buen clima laboral en los trabajadores viene contribuyendo en el buen desempeño de la gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Los trabajadores de la oficina de transporte resuelven problemas de manera conjunta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Las quejas hacia el personal de la oficina de transporte se resuelven de forma eficaz. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | DIMENSIÓN 4: Control | Si | No | Si | No | Si | No | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 18 | Las normas existentes son claras para resolver los expedientes de autorizaciones de empresas o vehículos en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | La existencia de nuevas empresas o asociaciones favorecen el sistema de transporte actual en el distrito. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | La fiscalización a los transportistas es de forma espontánea de acuerdo a las normas establecidas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | La fiscalización a los transportistas abarca la totalidad de los conductores entre formales e informales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Los transportistas se encuentran atendidos en su demanda de fiscalización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | La oficina de transporte viene estableciendo parámetros técnicos para controlar el crecimiento de los transportistas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | La oficina de transporte viene recogiendo sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores y/o vecinos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Felipe Guizado Oscco

D.N.I.: 31169557

Especialidad del validador: Docente metodólogo

21 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad del servicio

Para Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), la calidad del servicio es “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.45).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

La primera dimensión será los elementos tangibles. Esta mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 11% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 2

La segunda dimensión será la fiabilidad. Esta mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 32% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 3

La tercera dimensión será la capacidad de respuesta. Esta mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 22% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 4

La cuarta dimensión será la seguridad. Esta mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 19% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1275).

Variable: Calidad del servicio

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|------------------------|--|---------------------------|--|
| Tangibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología empleada • Aspectos de las instalaciones • Materiales disponibles | 1, 2, 3 4, 5, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Eficacia | 6 7, 8, 9 10, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de los conocimientos impartidos | 11, 12, 13, 14, 15 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Seguridad personal • Comunicación | 16, 17, 18, 19, 20, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad del servicio

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Tangibilidad | | | | | | | |
| 1 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) tiene equipos de apariencia moderna. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Los vehículos menores de las empresas fiscalizadas se encuentren en buen estado para brindar el servicio. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Sus instalaciones físicas son visualmente atractivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Los trabajadores administrativos y choferes de la empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) visten uniforme. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: Fiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Cuando la empresa de transporte (vehículos menores) tiene que realizar mejoras, lo hace en el tiempo establecido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Cuando se le indica un problema, la empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) muestra interés en solucionarlo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) cumple con el servicio prometido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) mantiene sus registros de manera correcta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Los choferes de los vehículos menores cumplen con las disposiciones municipales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La empresa de transporte (vehículos menores) informa a los clientes de cualquier cambio en el servicio. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La empresa de transporte (vehículos menores) brinda un servicio rápido a los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Los empleados de la empresa de transporte (vehículos menores) están dispuestos a ayudar a los clientes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 14 | Los empleados de la empresa de transporte (vehículos menores) muestran interés por las peticiones de los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La empresa de transporte (vehículos menores) concientiza a los choferes sobre el cumplimiento de las disposiciones municipales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 4: Seguridad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Los usuarios confían en el servicio de las empresas de transporte (vehículos menores). | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Los administrativos de las empresas de transporte (vehículos menores) son educados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Los choferes de los vehículos menores reciben apoyo de su empresa de transporte para hacer bien su trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Los choferes de los vehículos menores son responsables y educados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Los choferes de los vehículos menores empleas normas para brindar seguridad al usuario. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Felipe Guizado Oscoco D.N.I.: 31169557.

Especialidad del validador: **Docente metodólogo**

21 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: **Mgtr. Fiorella Dona Ortiz Tovar**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2019-02, aula A4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: *Impacto de la gestión municipal en la calidad del servicio del transporte público de vehículos menores autorizados en el distrito de Santa Anita 2020* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Marycarmen Meza Uribe
D.N.I.: 47127575

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión municipal

Arellano (2004) define la gestión municipal, como un “proceso de ejecuciones y adaptaciones referentes a estrategias o políticas establecidas en un objetivo principal de la organización estatal. Además, la gestión se refiere a la parte de operación (parte dinámica) y la administración se enfoca en la normatividad, documentación técnica legal, (parte estática)” (p. 57).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Respecto a la dimensión planificación, se entiende por “tomar decisiones acertadas para el mejor desempeño de la organización” (Benavides, 2004, p 38).

Dimensión 2

La segunda dimensión es la organización, la cual se define como “la agrupación de sistema de trabajadores o empleados a realizar una meta trazada por la entidad” (Robbins y Coulter, 1996).

Dimensión 3

Ejecución es la tercera dimensión. Esta se define como el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso y liderazgo de un grupo, incluye la supervisión de las actividades, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales (Ponjuán, 1998).

Dimensión 4

La última dimensión es el control de los esfuerzos. Este se conceptualiza como la medición del desempeño de las actividades a realizar en una organización. La finalidad de tal control es que se concreten los objetivos (misión y visión) de la organización y de los planes trazados (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 496).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión municipal

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|--------------------------|--|---------------------------------|--|
| Planeación | <ul style="list-style-type: none"> • Metas • planes | 1, 2, 3 4, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos humanos • Gestión de recursos financieros • Gestión de recursos tecnológicos | 5, 6 7, 8, 9 10, 11, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Ejecución | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Comportamiento de grupo | 12, 13, 14, 15 16, 17, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Control de los esfuerzos | <ul style="list-style-type: none"> • Normas • Medidas | 18, 19, 20, 21 22, 23, 24 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión municipal

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Planificación | | | | | | | | |
| 1 | El personal de la oficina de transporte de la municipalidad participa, activamente, en la elaboración del plan estratégico. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | La municipalidad trabaja para que el plan estratégico sea conocido por los trabajadores de la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Las metas son difundidas a los trabajadores en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Las metas alcanzadas motivan el desempeño y trabajo en equipo laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 2: Organización | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Los trabajadores de la oficina de transporte participan de los procesos de admisión de los aspirantes con aportes para la evaluación técnica y administrativa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Los trabajadores con evaluaciones destacadas desempeñan funciones especiales en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El presupuesto de la oficina de transporte es suficiente para el desarrollo de las actividades planificadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El presupuesto otorgado a la oficina de transporte cumple con satisfacer los requerimientos necesarios para resolver situaciones a la brevedad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La oficina de transporte tiene ambientes, mobiliario y equipos para desarrollar una adecuada gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | El mantenimiento de los ambientes facilita la atención de los trámites sobre requerimientos de transportistas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El mantenimiento de los ambientes, mobiliario y equipos de la oficina de transporte es suficiente para el desarrollo de la gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| DIMENSIÓN 3: Ejecución | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Se viene identificando y/o destacando la capacidad de liderazgo en los trabajadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Los líderes de la oficina de transporte comparten conocimientos para transmitir la capacidad de gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | La comunicación entre los trabajadores de la oficina de transporte es abierta y cordial. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El buen clima laboral en los trabajadores viene contribuyendo en el buen desempeño de la gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Los trabajadores de la oficina de transporte resuelven problemas de manera conjunta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Las quejas hacia el personal de la oficina de transporte se resuelven de forma eficaz. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | DIMENSIÓN 4: Control | Si | No | Si | No | Si | No | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 18 | Las normas existentes son claras para resolver los expedientes de autorizaciones de empresas o vehículos en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | La existencia de nuevas empresas o asociaciones favorecen el sistema de transporte actual en el distrito. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | La fiscalización a los transportistas es de forma espontánea de acuerdo a las normas establecidas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | La fiscalización a los transportistas abarca la totalidad de los conductores entre formales e informales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Los transportistas se encuentran atendidos en su demanda de fiscalización. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 23 | La oficina de transporte viene estableciendo parámetros técnicos para controlar el crecimiento de los transportistas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | La oficina de transporte viene recogiendo sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores y/o vecinos. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

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

Apellidos y nombres de la jueza validadora: Mg. Fiorella Dona Ortíz Tovar

D.N.I.: 44074940

Especialidad del validador: **Experta: Magíster en Gestión Pública y Abogada (EXPERTA)**

20 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Mg. Fiorella Dona Ortiz Tovar.
 052-041002

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: JUANITA LIZT TUPAC QUISPE

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2019-02, aula A4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

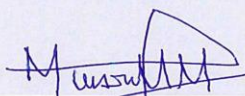
El título nombre del proyecto de investigación es: *Impacto de la gestión municipal en la calidad del servicio del transporte público de vehículos menores autorizados. Santa Anita 2020*; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Marycarmen Meza Uribe
D.N.I.: 47127575

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión municipal

Arellano (2004) define la gestión municipal, como un “proceso de ejecuciones y adaptaciones referentes a estrategias o políticas establecidas en un objetivo principal de la organización estatal. Además, la gestión se refiere a la parte de operación (parte dinámica) y la administración se enfoca en la normatividad, documentación técnica legal, (parte estática)” (p. 57).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Respecto a la dimensión planificación, se entiende por “tomar decisiones acertadas para el mejor desempeño de la organización” (Benavides, 2004, p 38).

Dimensión 2

La segunda dimensión es la organización, la cual se define como “la agrupación de sistema de trabajadores o empleados a realizar una meta trazada por la entidad” (Robbins y Coulter, 1996).

Dimensión 3

Ejecución es la tercera dimensión. Esta se define como el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso y liderazgo de un grupo, incluye la supervisión de las actividades, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales (Ponjuán, 1998).

Dimensión 4

La última dimensión es el control de los esfuerzos. Este se conceptualiza como la medición del desempeño de las actividades a realizar en una organización. La finalidad de tal control es que se concreten los objetivos (misión y visión) de la organización y de los planes trazados (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 496).

Variable: Gestión municipal

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|--------------------------|--|---------------------------------|--|
| Planeación | <ul style="list-style-type: none"> • Metas • planes | 1, 2, 3 4, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos humanos • Gestión de recursos financieros • Gestión de recursos tecnológicos | 5, 6 7, 8, 9 10, 11, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Ejecución | <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Comportamiento de grupo | 12, 13, 14, 15 16, 17, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Control de los esfuerzos | <ul style="list-style-type: none"> • Normas • Medidas | 18, 19, 20, 21 22, 23, 24 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión municipal

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Planificación | | | | | | | |
| 1 | El personal de la oficina de transporte de la municipalidad participa, activamente, en la elaboración del plan estratégico. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | La municipalidad trabaja para que el plan estratégico sea conocido por los trabajadores de la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Las metas son difundidas a los trabajadores en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Las metas alcanzadas motivan el desempeño y trabajo en equipo laboral. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: Organización | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | Los trabajadores de la oficina de transporte participan de los procesos de admisión de los aspirantes con aportes para la evaluación técnica y administrativa. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Los trabajadores con evaluaciones destacadas desempeñan funciones especiales en la oficina de transporte. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El presupuesto de la oficina de transporte es suficiente para el desarrollo de las actividades planificadas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El presupuesto otorgado a la oficina de transporte cumple con satisfacer los requerimientos necesarios para resolver situaciones a la brevedad. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La oficina de transporte tiene ambientes, mobiliario y equipos para desarrollar una adecuada gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | El mantenimiento de los ambientes facilita la atención de los trámites sobre requerimientos de transportistas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El mantenimiento de los ambientes, mobiliario y equipos de la oficina de transporte es suficiente para el desarrollo de la gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Ejecución | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Se viene identificando y/o destacando la capacidad de liderazgo en los trabajadores. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Los líderes de la oficina de transporte comparten conocimientos para transmitir la capacidad de gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | La comunicación entre los trabajadores de la oficina de transporte es abierta y cordial. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El buen clima laboral en los trabajadores viene contribuyendo en el buen desempeño de la gestión. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Los trabajadores de la oficina de transporte resuelven problemas de manera conjunta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Las quejas hacia el personal de la oficina de transporte se resuelven de forma eficaz. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad del servicio

Para Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), la calidad del servicio es “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.45).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

La primera dimensión será los elementos tangibles. Esta mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 11% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 2

La segunda dimensión será la fiabilidad. Esta mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 32% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 3

La tercera dimensión será la capacidad de respuesta. Esta mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 22% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 4

La cuarta dimensión será la seguridad. Esta mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 19% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1275).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad del servicio

| Dimensiones | indicadores | ítems | Niveles o rangos |
|------------------------|--|---------------------------|--|
| Tangibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología empleada • Aspectos de las instalaciones • Materiales disponibles | 1, 2, 3 4, 5, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Eficacia | 6 7, 8, 9 10, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de los conocimientos impartidos | 11, 12, 13, 14, 15 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Seguridad personal • Comunicación | 16, 17, 18, 19, 20, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad del servicio

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Tangibilidad | | | | | | | |
| 1 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) tiene equipos de apariencia moderna. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Los vehículos menores de las empresas fiscalizadas se encuentren en buen estado para brindar el servicio. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Sus instalaciones físicas son visualmente atractivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Los trabajadores administrativos y choferes de la empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) visten uniforme. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: Fiabilidad | | | | | | | |
| 6 | Cuando la empresa de transporte (vehículos menores) tiene que realizar mejoras, lo hace en el tiempo establecido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Cuando se le indica un problema, la empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) muestra interés en solucionarlo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) cumple con el servicio prometido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) mantiene sus registros de manera correcta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Los choferes de los vehículos menores cumplen con las disposiciones municipales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta | | | | | | | |
| 11 | La empresa de transporte (vehículos menores) informa a los clientes de cualquier cambio en el servicio. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La empresa de transporte (vehículos menores) brinda un servicio rápido a los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Los empleados de la empresa de transporte (vehículos menores) están dispuestos a ayudar a los clientes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Los empleados de la empresa de transporte (vehículos menores) muestran interés por las peticiones de los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La empresa de transporte (vehículos menores) concientiza a los choferes sobre el cumplimiento de las disposiciones municipales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Seguridad | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 16 | Los usuarios confían en el servicio de las empresas de transporte (vehículos menores). | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 17 | Los administrativos de las empresas de transporte (vehículos menores) son educados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 18 | Los choferes de los vehículos menores reciben apoyo de su empresa de transporte para hacer bien su trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 19 | Los choferes de los vehículos menores son responsables y educados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 20 | Los choferes de los vehículos menores empleas normas para brindar seguridad al usuario. | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Tiene Suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Juanita Litz Tupa Quispe** D.N.I.: **23839591**

Especialidad del validador: **Docente Temático.**

19 de Noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



.....
Mg. Juanita Litz Tupa Quispe

Firma del Experto Informante.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Calidad del servicio

Para Parasuraman, Zeitham y Berry (1988), la calidad del servicio es “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.45).

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

La primera dimensión será los elementos tangibles. Esta mide la apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y la apariencia de los empleados. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 11% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 2

La segunda dimensión será la fiabilidad. Esta mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 32% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 3

La tercera dimensión será la capacidad de respuesta. Esta mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y la agilidad del servicio. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 22% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1274).

Dimensión 4

La cuarta dimensión será la seguridad. Esta mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad. En lo que respecta su impacto en la calidad, esta tiene una ponderación de 19% (como se citó en Torres y Luna, 2017, p. 1275).

Variable: Calidad del servicio

| Dimensiones | indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
|------------------------|--|---------------------------|--|
| Tangibilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología empleada • Aspectos de las instalaciones • Materiales disponibles | 1, 2, 3 4, 5, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Eficacia | 6 7, 8, 9 10, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de los conocimientos impartidos | 11, 12, 13, 14, 15 | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |
| Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Credibilidad • Seguridad personal • Comunicación | 16, 17, 18, 19, 20, | <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (5) • De acuerdo (4) • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) • En desacuerdo (2) • Totalmente en desacuerdo (1) |

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Calidad del servicio

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Tangibilidad | | | | | | | |
| 1 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) tiene equipos de apariencia moderna. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Los vehículos menores de las empresas fiscalizadas se encuentren en buen estado para brindar el servicio. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Sus instalaciones físicas son visualmente atractivas. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Los trabajadores administrativos y choferes de la empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) visten uniforme. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 2: Fiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | Cuando la empresa de transporte (vehículos menores) tiene que realizar mejoras, lo hace en el tiempo establecido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Cuando se le indica un problema, la empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) muestra interés en solucionarlo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) cumple con el servicio prometido. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | La empresa de transporte fiscalizada (vehículos menores) mantiene sus registros de manera correcta. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Los choferes de los vehículos menores cumplen con las disposiciones municipales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 11 | La empresa de transporte (vehículos menores) informa a los clientes de cualquier cambio en el servicio. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La empresa de transporte (vehículos menores) brinda un servicio rápido a los usuarios. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Los empleados de la empresa de transporte (vehículos menores) están dispuestos a ayudar a los clientes. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Los empleados de la empresa de transporte (vehículos menores) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | muestran interés por las peticiones de los usuarios. | | | | | | | |
| 15 | La empresa de transporte (vehículos menores) concientiza a los choferes sobre el cumplimiento de las disposiciones municipales. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | DIMENSIÓN 4: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 16 | Los usuarios confían en el servicio de las empresas de transporte (vehículos menores). | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Los administrativos de las empresas de transporte (vehículos menores) son educados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Los choferes de los vehículos menores reciben apoyo de su empresa de transporte para hacer bien su trabajo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Los choferes de los vehículos menores son responsables y educados. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 20 | Los choferes de los vehículos menores emplean normas para brindar seguridad al usuario. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres de la jueza validadora: Mg. Fiorella Dona Ortíz Tovar

D.N.I.: 44074940

Especialidad del validador: Experta: Magíster en Gestión Pública y Abogada (EXPERTA)

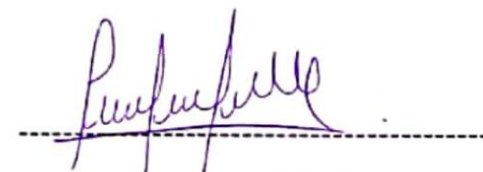
20 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Fiorella Dona Ortíz Tovar.

052-041002

4. Confiabilidad

VARIABLE GESTIÓN MUNICIPAL

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,930 | 24 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|----------|--------|------------------|----|
| VAR00001 | 2,5263 | 1,12390 | 19 |
| VAR00002 | 2,7368 | 1,28418 | 19 |
| VAR00003 | 2,7368 | 1,28418 | 19 |
| VAR00004 | 3,1579 | 1,21395 | 19 |
| VAR00005 | 2,8947 | 1,10024 | 19 |
| VAR00006 | 3,3158 | ,67104 | 19 |
| VAR00007 | 3,1053 | ,99413 | 19 |
| VAR00008 | 3,1053 | ,99413 | 19 |
| VAR00009 | 2,8421 | ,95819 | 19 |
| VAR00010 | 2,7895 | 1,13426 | 19 |
| VAR00011 | 2,9474 | 1,22355 | 19 |
| VAR00012 | 2,8947 | 1,19697 | 19 |
| VAR00013 | 2,4737 | 1,02026 | 19 |
| VAR00014 | 3,1579 | ,76472 | 19 |
| VAR00015 | 3,3158 | 1,05686 | 19 |
| VAR00016 | 3,4211 | ,90159 | 19 |
| VAR00017 | 2,8947 | ,73747 | 19 |
| VAR00018 | 3,0000 | ,94281 | 19 |
| VAR00019 | 2,7895 | ,78733 | 19 |
| VAR00020 | 3,4737 | ,69669 | 19 |
| VAR00021 | 3,2632 | 1,04574 | 19 |
| VAR00022 | 3,1579 | ,76472 | 19 |
| VAR00023 | 3,4737 | ,69669 | 19 |
| VAR00024 | 2,7895 | ,97633 | 19 |



24: VAR00019

| | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 | VAR00017 | VAR00018 | VAR00019 | VAR00020 | VAR00021 | VAR00022 | VAR00023 | VAR00024 | va |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------|
| 1 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 1,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 |
| 2 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 3 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 4 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 |
| 5 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 6 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 7 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 8 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 9 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 |
| 10 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 11 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 12 | 1,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 |
| 13 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| 14 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 |
| 15 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 16 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| 17 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 |
| 18 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 |
| 19 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 | 4,00 | 3,00 | 5,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 |
| 20 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|----------|----------------|
| Alfa de | |
| Cronbach | N de elementos |
| ,780 | 20 |

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. Desviación | N |
|----------|--------|---------------------|----|
| VAR00001 | 2,9500 | ,88704 | 20 |
| VAR00002 | 2,6500 | ,81273 | 20 |
| VAR00003 | 2,9000 | ,71818 | 20 |
| VAR00004 | 2,8000 | ,89443 | 20 |
| VAR00005 | 3,1500 | 1,13671 | 20 |
| VAR00006 | 3,4500 | ,94451 | 20 |
| VAR00007 | 3,4000 | ,75394 | 20 |
| VAR00008 | 3,0500 | ,94451 | 20 |
| VAR00009 | 3,6000 | ,68056 | 20 |
| VAR00010 | 3,0000 | 1,07606 | 20 |
| VAR00011 | 3,0500 | 1,05006 | 20 |
| VAR00012 | 2,9500 | 1,27630 | 20 |
| VAR00013 | 3,6000 | ,99472 | 20 |
| VAR00014 | 3,2500 | 1,01955 | 20 |
| VAR00015 | 3,3000 | 1,17429 | 20 |
| VAR00016 | 2,8000 | 1,15166 | 20 |
| VAR00017 | 2,7500 | 1,06992 | 20 |
| VAR00018 | 2,9000 | ,78807 | 20 |
| VAR00019 | 3,4000 | 1,18766 | 20 |
| VAR00020 | 3,5500 | 1,23438 | 20 |



| | VAR00001 | VAR00002 | VAR00003 | VAR00004 | VAR00005 | VAR00006 | VAR00007 | VAR00008 | VAR00009 | VAR00010 | VAR00011 | VAR00012 | VAR00013 | VAR00014 | VAR00015 | VAR00016 | VAR00017 | VAR00018 | VAR00019 | VAR00020 | VER |
|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----|
| 1 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | |
| 2 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | |
| 3 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | |
| 4 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | |
| 5 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | |
| 6 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | |
| 7 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | |
| 8 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | |
| 9 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | |
| 10 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | |
| 11 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | |
| 12 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | |
| 13 | 4,00 | 3,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | 2,00 | 4,00 | 5,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | 5,00 | |
| 14 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 5,00 | 4,00 | 3,00 | 1,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 5,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | |
| 15 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | |
| 16 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | |
| 17 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | |
| 18 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 1,00 | |
| 19 | 2,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 4,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 2,00 | 4,00 | |
| 20 | 4,00 | 2,00 | 3,00 | 2,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | 3,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 4,00 | 4,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 2,00 | 5,00 | 5,00 | |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5. Base de datos: análisis estadístico

*ANALISI INFERENCIAL-OFICIAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | Gestión municipal | Planeación | Organización | Ejecución | Control | Calidad del servicio del transporte | Gestión municipal D | Planeación D | Organización D | Ejecución D | Control D | Calidad del servicio del transporte público D | Tangibilidad D | Fiabilidad D | Capacidad de respuesta D | Seguridad D | V |
|----|-------------------|------------|--------------|-----------|---------|-------------------------------------|---------------------|--------------|----------------|-------------|-----------|---|----------------|--------------|--------------------------|-------------|---|
| 1 | 87 | 16 | 24 | 20 | 27 | 87 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 95 | 16 | 28 | 25 | 26 | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 3 | 66 | 10 | 16 | 18 | 22 | 43 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 4 | 103 | 17 | 32 | 26 | 28 | 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 5 | 101 | 12 | 30 | 26 | 33 | 90 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 107 | 19 | 33 | 25 | 30 | 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | 44 | 4 | 12 | 12 | 16 | 57 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 8 | 77 | 11 | 20 | 20 | 26 | 75 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 9 | 64 | 12 | 19 | 17 | 16 | 77 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 10 | 56 | 8 | 18 | 14 | 16 | 40 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 11 | 112 | 20 | 30 | 30 | 32 | 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 12 | 107 | 17 | 30 | 28 | 32 | 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 13 | 68 | 12 | 18 | 14 | 24 | 40 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 14 | 107 | 20 | 25 | 30 | 32 | 80 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 15 | 110 | 19 | 31 | 30 | 30 | 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 16 | 105 | 18 | 26 | 29 | 32 | 63 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 17 | 87 | 16 | 20 | 22 | 29 | 75 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 18 | 88 | 16 | 28 | 22 | 22 | 71 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 19 | 95 | 16 | 28 | 23 | 28 | 79 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 20 | 94 | 17 | 26 | 25 | 26 | 79 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 21 | 82 | 16 | 16 | 24 | 26 | 78 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 22 | 117 | 18 | 35 | 30 | 34 | 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | |
| 23 | 99 | 18 | 25 | 27 | 29 | 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | |
| 24 | 95 | 16 | 28 | 25 | 26 | 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | |
| 25 | 98 | 19 | 24 | 28 | 27 | 85 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | |
| 26 | 118 | 20 | 33 | 30 | 35 | 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 27 | 92 | 16 | 26 | 23 | 27 | 85 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | |
| 28 | 108 | 19 | 29 | 29 | 31 | 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 29 | 96 | 16 | 28 | 24 | 28 | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 30 | 87 | 16 | 24 | 20 | 27 | 87 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 31 | 95 | 16 | 28 | 25 | 26 | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 32 | 66 | 10 | 16 | 18 | 22 | 43 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 33 | 103 | 17 | 32 | 26 | 28 | 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 34 | 101 | 12 | 30 | 26 | 33 | 90 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | 107 | 19 | 33 | 25 | 30 | 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | 44 | 4 | 12 | 12 | 16 | 57 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |



| | Gestiónm unicipal | Planeación | Organización | Ejecución | Control | Calidadd lservicioc eltransportor | Gestiónm unicipalD | PlaneaciónD | OrganizaciónD | EjecuciónD | ControlD | Calidaddelservicio deltransportepúblicoD | Tangibilidad D | FiabilidadD | Capacidadesde respuestaD | SeguridadD | var | |
|----|-------------------|------------|--------------|-----------|---------|-----------------------------------|--------------------|-------------|---------------|------------|----------|--|----------------|-------------|--------------------------|------------|-----|--|
| 37 | 77 | 11 | 20 | 20 | 26 | 75 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 38 | 64 | 12 | 19 | 17 | 16 | 77 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 39 | 56 | 8 | 18 | 14 | 16 | 40 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 40 | 112 | 20 | 30 | 30 | 32 | 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 41 | 107 | 17 | 30 | 28 | 32 | 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 42 | 68 | 12 | 18 | 14 | 24 | 40 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 43 | 107 | 20 | 25 | 30 | 32 | 80 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 44 | 110 | 19 | 31 | 30 | 30 | 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 45 | 105 | 18 | 26 | 29 | 32 | 63 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 46 | 87 | 16 | 20 | 22 | 29 | 75 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 47 | 88 | 16 | 28 | 22 | 22 | 71 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 48 | 95 | 16 | 28 | 23 | 28 | 79 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | |
| 49 | 94 | 17 | 26 | 25 | 26 | 79 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 50 | 82 | 16 | 16 | 24 | 26 | 78 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 51 | 117 | 18 | 35 | 30 | 34 | 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 52 | 99 | 18 | 25 | 27 | 29 | 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 53 | 95 | 16 | 28 | 25 | 26 | 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 54 | 98 | 19 | 24 | 28 | 27 | 85 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 55 | 118 | 20 | 33 | 30 | 35 | 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 56 | 92 | 16 | 26 | 23 | 27 | 85 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 57 | 108 | 19 | 29 | 29 | 31 | 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | |
| 58 | 96 | 16 | 28 | 24 | 28 | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 59 | 117 | 18 | 35 | 30 | 34 | 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| 60 | 99 | 18 | 25 | 27 | 29 | 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | |
| 61 | 95 | 16 | 28 | 25 | 26 | 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 62 | 98 | 19 | 24 | 28 | 27 | 85 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | |
| 63 | 118 | 20 | 33 | 30 | 35 | 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| 64 | 92 | 16 | 26 | 23 | 27 | 85 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | |
| 65 | 108 | 19 | 29 | 29 | 31 | 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | |
| 66 | 96 | 16 | 28 | 24 | 28 | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | |
| 67 | 87 | 16 | 24 | 20 | 27 | 87 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 68 | 95 | 16 | 28 | 25 | 26 | 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 69 | 66 | 10 | 16 | 18 | 22 | 43 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | |
| 70 | 103 | 17 | 32 | 26 | 28 | 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 71 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|---|----------|---------|-----------|---|--------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | Gestiónmunicipal | Numérico | 8 | 0 | Gestión municipal | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 2 | Planeación | Numérico | 8 | 0 | Planeación | Ninguno | Ninguno | 9 | Derecha | Escala | Entrada |
| 3 | Organización | Numérico | 8 | 0 | Organización | Ninguno | Ninguno | 10 | Derecha | Escala | Entrada |
| 4 | Ejecución | Numérico | 8 | 0 | Ejecución | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 5 | Control | Numérico | 8 | 0 | Control | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 6 | Calidaddelserviciodeltransportepúblico | Numérico | 8 | 0 | Calidad del servicio del transporte público | Ninguno | Ninguno | 8 | Derecha | Escala | Entrada |
| 7 | GestiónmunicipalD | Numérico | 8 | 0 | Gestión municipal | {1, Mala}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | PlaneaciónD | Numérico | 8 | 0 | Planeamiento | {1, Mala}... | Ninguno | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | OrganizaciónD | Numérico | 8 | 0 | Organización | {1, Mala}... | Ninguno | 12 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | EjecuciónD | Numérico | 8 | 0 | Ejecución | {1, Mala}... | Ninguno | 9 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | ControlD | Numérico | 8 | 0 | Control | {1, Mala}... | Ninguno | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | CalidaddelserviciodeltransportepúblicoD | Numérico | 8 | 0 | Calidad del servicio del transporte público | {1, Mala}... | Ninguno | 13 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | TangibilidadD | Numérico | 8 | 0 | Tangibilidad | {1, Mala}... | Ninguno | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | FiabilidadD | Numérico | 8 | 0 | Fiabilidad | {1, Mala}... | Ninguno | 9 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | CapacidadderespuestaD | Numérico | 8 | 0 | Capacidad de respuesta | {1, Mala}... | Ninguno | 10 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | SeguridadD | Numérico | 8 | 0 | Seguridad | {1, Mala}... | Ninguno | 9 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | |

6. Autorización para aplicación del instrumento



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 23 de noviembre de 2020
Carta P. 858-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Sr.
JOSÉ LUIS NOLE PALOMINO
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a MEZA URIBE, MARYCARMEN; identificada con DNI N° 47127575 y con código de matrícula N° 1000291746; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

IMPACTO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES AUTORIZADOS. SANTA ANITA 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador MEZA URIBE, MARYCARMEN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

