



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores de la fiscalización en la calidad del servicio de  
transporte público urbano en Lima**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

**Mg Eduardo López Quispe**

**ASESOR:**

**Dr. Noel Alcas Zapata**

**Sección:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ – 2016**

## Página del Jurado

---

Dr. Oscar Salas Quinto  
Presidente

---

Dr. Miguel Ángel Giraldo Quispe  
Secretario

---

Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

### **Dedicatoria**

A toda mi familia que es lo mejor  
y más valioso que Dios me ha dado, A  
mis tíos

Florencio, Hermelinda, al mi esfuerzo  
por el presente y el mañana que me  
alientan en seguir adelante.

El autor

## **Agradecimiento**

A Jesucristo por siempre estar conmigo en cada paso de mi vida, a mis amigas Betty, que me alentaron en seguir adelante, por haber puesto en mi camino personas de bien en concluir mi estudio.

El Autor

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Mg. Eduardo López Quispe, estudiante del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10285584, con la tesis titulada “Factores de la fiscalización en la calidad del servicio de transporte público urbano en Lima”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, de del 2017

Firma:.....

Mg. Eduardo López Quispe

DNI: 10285584

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Factores de la fiscalización en la calidad del servicio de transporte público urbano en Lima”, realizado para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, el cual espero sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de siete capítulos: introducción, marco metodológico, resultados, discusión de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y apéndices.

El autor

## Contenido

|  | Pg.  |
|--|------|
| <b>Página del Jurado</b>   | ii   |
| <b>Dedicatoria</b>   | iii  |
| <b>Agradecimiento</b>  | iv   |
| <b>Declaración de autenticidad</b>   | v    |
| <b>Presentación</b>  | vi   |
| <b>Contenido</b>   | vii  |
| <b>Lista de tablas</b>   | ix   |
| <b>Lista de figuras</b>  | xi   |
| <b>Resumen</b>   | xii  |
| <b>Abstract</b>  | xiii |
| <b>Resumo</b>  | xiv  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | 15   |
| 1.1 Antecedentes   | 16   |
| 1.1.1 Antecedentes Internacionales   | 16   |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística                       | 20   |
| 1.2.1 Bases teóricas de la variable 1. Factores de la Fiscalización        | 20   |
| 1.2.2 Bases teóricas de la variable 2: Calidad del servicio del transporte | 26   |
| 1.3 Justificación teórica  | 30   |
| 1.4 Realidad Problemática  | 33   |
| 1.4.1 Formulación del problema   | 37   |
| 1.5 Hipótesis  | 38   |
| 1.6 Objetivos General  | 39   |
| <b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>  | 40   |
| 2.1 Variables  | 41   |
| 2.2 Operacionalización de las Variables                                    | 45   |
| 2.3 Metodología  | 47   |
| 2.4 Tipos de Estudio   | 47   |
| 2.5 Diseño   | 47   |
| 2.6 Población, muestra y muestreo  | 49   |
| 2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos                        | 51   |
| 2.8 Método de análisis e interpretación de datos                           | 55   |
| <b>III. RESULTADOS</b>   | 57   |

|  |     |
|--|-----|
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>   | 76  |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>   | 80  |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>   | 82  |
| VII. REFERENCIAS   | 84  |
| APÉNDICES  | 94  |
| Apéndice 1: Matriz de consistencia                                   | 95  |
| Apéndice 2: instrumentos de evaluacion                               | 100 |
| Apéndice 3: Análisis de confiabilidad                                | 105 |
| Apéndice 4: Base de datos de la prueba piloto                        | 107 |
| Apéndice 5: Base de datos de la muestra                              | 109 |
| Apéndice 6: Certificados de validez de contenido de los instrumentos | 116 |
| Apéndice 7: Artículo científico                                      | 129 |

### Lista de tablas

|  | Pg. |
|--|-----|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 Factores de fiscalización.   | 46  |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 Calidad del servicio de transporte público urbano  | 46  |
| Tabla 3 Jurados expertos   | 53  |
| Tabla 4 Interpretación del coeficiente de confiabilidad  | 60  |
| Tabla 5 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 1  | 60  |
| Tabla 6 Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable 2  | 54  |
| Tabla 7 Niveles de los factores de fiscalización del transporte público de Lima  | 58  |
| Tabla 8 Niveles de la calidad del servicio de transporte público de Lima   | 59  |
| Tabla 9 Niveles entre los factores de fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de Lima.                             | 60  |
| Tabla 10 Determinación del ajuste de los datos de los factores de fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de Lima. | 62  |
| Tabla 11 Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal  | 62  |
| Tabla 12 Presentación de los coeficientes de los factores de fiscalización en la calidad del servicio de transporte público de Lima.     | 63  |
| Tabla 13 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.   | 64  |
| Tabla 14 Presentación de los coeficientes de la normatividad vigente en la calidad del servicio de transporte público de Lima.           | 65  |
| Tabla 15 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.   | 66  |
| Tabla 16 Presentación del estudio de tránsito y transporte en la calidad del servicio de transporte público de Lima.                     | 68  |
| Tabla 17 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.   | 69  |
| Tabla 18 Presentación de los coeficientes de la regulación del transporte en la calidad del servicio de transporte público de Lima.      | 70  |
| Tabla 19 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.   | 71  |
| Tabla 20 Presentación de los coeficientes de los proceso de fiscalización en la calidad del servicio de transporte público de Lima.      | 73  |

Tabla 21 Pseudo coeficiente de determinación de las variables.

74

**Lista de figuras**

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Niveles de los factores de fiscalización de transporte público de Lima.  | 58 |
| Figura 2 Distribución porcentual de la calidad del servicio de transporte público de Lima.  | 59 |
| Figura 3 Niveles porcentuales entre los factores de fiscalización en la calidad del servicio de transporte público de Lima.                     | 61 |
| Figura 4 Representación del área COR como incidencia de los factores de fiscalización en la calidad del servicio de transporte público de Lima. | 65 |
| Figura 5 Representación del área COR de la normatividad vigente en la calidad del servicio de transporte público de Lima.                       | 67 |
| Figura 6 Representación del área COR de los estudios de tránsito y transporte en la calidad del servicio de transporte público de Lima.         | 70 |
| Figura 7 Representación del área COR de la regulación del transporte en la calidad del servicio de transporte público de Lima.                  | 72 |
| Figura 8 Representación del área COR de los proceso de fiscalización en la calidad del servicio de transporte público de Lima.                  | 74 |

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de los Factores de Fiscalización en la calidad del servicio de transporte público urbano de Lima,

Se trata de una investigación descriptiva de diseño no experimental transversal y descriptivo – explicativo, la muestra fue no probabilístico, factores e instrumentos que permitieron validar el modelo (multivariada) Descriptivo causal, logística ordinal para la demostración las hipótesis. El instrumento de investigación cumplió con sus dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta.

La hipótesis General tiene como variables independientes  $X =$  Factores de fiscalización variable dependiente  $Y =$  Calidad del servicio del transporte público urbano; las hipótesis específicas tienen como variables independientes  $X_1 =$  normatividad vigente del transporte;  $X_2 =$  estudios tránsito y transporte;  $X_3 =$  regulación del transporte y  $X_4 =$  proceso de fiscalización del transporte

Del resultado obtenido del proceso de modulación, se concluye que la Hipótesis General es verdadera, lo que se estarían presentando es la dependencia porcentual de los Factores de fiscalización en la calidad del servicio de transporte público de Lima, en cuanto al coeficiente de Nagalkerke, el cual se tiene que la variabilidad de la calidad del servicio de transporte público se debe al 27.6% por lo que no se aplica los factores de fiscalización de transporte público de Lima. se puede afirmar que hay evidencia empírica de que “el cumplimiento los factores de fiscalización influye en la calidad del servicio del transporte público urbano en Lima.

Palabras claves: Factores de Fiscalización, Calidad del servicio del transporte

## Abstract

The present research aims to determine the influence of the Control Factors on the quality of urban public transport service in Lima,

It is a descriptive investigation of non - experimental cross - sectional and descriptive - explanatory, sample was non - probabilistic, factors and instruments that allowed to validate the model (multivariate) Descriptive causal, ordinal logistics for demonstration hypotheses. The research instrument met its two requirements, which are the validity and reliability that was performed before applying the survey.

The General hypothesis has as independent variables  $X$  = Factors of dependent variable control  $Y$  = Quality of the service of urban public transport; The specific hypotheses have as independent variables  $X_1$  = current normativity of the transport;  $X_2$  = transit and transport studies;  $X_3$  = transport regulation and  $X_4$  = transport inspection process

From the result obtained from the modulation process, it is concluded that the General Hypothesis is true, what they would be presenting is the percentage dependence of the Control Factors on the quality of the public transport service of Lima, as for the Nagelkerke coefficient, the Which is that the variability of the quality of the public transport service is due to the 27.6% reason why it does not apply the fiscalization factors of public transport of Lima.se can be affirmed that there is empirical evidence that "the fulfillment the factors of Control system influences the quality of urban public transport service in Lima.

Key words: Inspection factors, Quality of transport service

## Resumo

Esta pesquisa tem como objetivo determinar a influência de fatores de controle sobre a qualidade do serviço de transporte público urbano de Lima,

Este é um estudo descritivo de transversal e design não experimental descritivo - explicativa, a amostra não foi probabilística, factores e instrumentos que permitiram a validação do modelo (multivariada) Descrição causal, ordinal logística para cenários de demonstração. O instrumento de pesquisa atender a dois requisitos que são validade e confiabilidade foi realizada antes de aplicar a pesquisa.

A hipótese geral é como variáveis independentes  $X$  = controlar fatores dependentes de variáveis  $Y$  = Qualidade de serviço de transporte público urbano; os pressupostos específicos são as variáveis independentes  $X_1$  = regulamentos de transporte em vigor; estudos  $X_2$  = trânsito e transporte;  $X_3$  = regulação do transporte e  $X_4$  = transportes controle de processo

Os resultados obtidos a partir do processo de modulação, conclui-se que a suposição geral é verdadeiro, o que estaria apresentando é a dependência percentual de fatores controlar a qualidade dos transportes públicos em Lima, sobre o coeficiente Nagalkerke, o que é que a variabilidade da qualidade do transporte público é devido ao 27,6% que fatores de controle Lima.se transporte público não é aplicado pode dizer que não há evidência empírica de que "fatores de conformidade controle influencia a qualidade do transporte público urbano em Lima serviço.

Palavras-chave: fatores de controle, serviço de transporte de qualidade

## **I. INTRODUCCIÓN**