



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de políticas públicas en el servicio de transporte
de mototaxis del distrito de Santa Anita, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Torres Benites, Christian Jonatan (orcid.org/0000-0003-2579-7629)

ASESORA:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a mis padres, quienes me han guiado a lo largo de mi vida, de igual forma a mis hermanos quienes me han brindado todo su apoyo y a mis seres queridos, que me han incentivado a seguir adelante.

Agradecimiento

Quiero dedicar mi agradecimiento a Dios, quien me ha servido de inspiración para poder lograr mis objetivos, de igual manera a mis padres, quienes siempre han estado junto a mí guiándome e incentivándome a seguir adelante, a mis hermanos, que han sido mi ejemplo, de igual manera a todas aquellas personas que siempre han estado apoyándome para continuar con mis metas, a mis maestros, quienes me han guiado a lo largo de mi formación profesional, de igual forma a mi asesor de tesis quien me ha brindado las bases necesarias.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de tablas	VII
Índice de figuras	VIII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	24
3.3. Escenario de estudio	25
3.4. Participantes	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.6. Procedimiento	27
3.7. Rigor científico	28
3.8. Método de análisis de datos	28
3.9. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
ANÁLISIS	29

V.	CONCLUSIONES	40
VI.	RECOMENDACIONES	42
	REFERENCIAS	43
	ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías y subcategorías	25
Tabla 2. Datos de los entrevistados	26
Tabla 3. Propósito de técnicas e instrumentos	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Fachada principal	25
Figura 2. Análisis de la percepción sobre la gestión de políticas públicas y mototaxis (servicio de mototaxis) en el distrito de Santa Anita	30
Figura 3. Análisis de la categoría gestión de políticas públicas	31
Figura 4. Explorar la categoría mototaxi (servicio de mototaxi	32
Figura 5. Nube de palabras	33
Figura 6. Análisis de la categoría emergente	34
Figura 7. Toma de datos.	80
Figura 8. Uso del atlas ti.	81
Figura 9. Uso del atlas ti	81

Resumen

El presente trabajo cuyo título es gestión de políticas públicas en el servicio de transporte de mototaxis del distrito de Santa Anita, 2022.

El objetivo general determinar adecuadas políticas públicas en cuanto a gestión en el transporte de mototaxis, la metodología empleada fue de enfoque cualitativo, con relación al paradigma este fue de interpretativo fenomenológico, se realizó una búsqueda de los transportistas (mototaxistas) y su experiencia con la gestión de políticas públicas en el distrito de Santa Anita, se logró encontrar una categoría emergente la cual es carencia de gestión de políticas públicas en el servicio de transporte de mototaxis, el estudio fue básico de nivel exploratorio, el diseño estudio de caso, la técnica emplea fue entrevistas, de muestra no probabilística y por conveniencia, la recopilación se dio a 8 dirigentes de empresas con rubro en mototaxis. En conclusión, existe una carencia de políticas públicas en el transporte de mototaxis, dando escenarios negativos en el distrito de Santa Anita.

Palabras claves: Gestión, políticas públicas, informal y formal.

Abstract

The present work whose title is management of public policies in the motorcycle taxi transport service of the Santa Anita district, 2022.

The general objective was to determine adequate public policies in terms of motorcycle taxi transport management, the methodology used was a qualitative approach, in relation to the paradigm this was of phenomenological interpretation, a search was made for the carriers (motorcycle drivers) and their experience with the public policy management in the district of Santa Anita, it was possible to find an emerging category which is the lack of public policy management in the motorcycle taxi transport service, the study was basic at an exploratory level, the case study design, the technique used was interviews, with a non-probabilistic sample and for convenience, the replication was given to 8 company leaders with a motorcycle taxi business. In conclusion, there is a lack of public policies in the transport of motorcycle taxis, giving negative scenarios in the district of Santa Anita.

Keywords: Management, public policies, informal and formal

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad humana de poder realizar sus actividades más rápidas, propicia la existencia de los medios de transporte, a nivel internacional los medios de transporte enmarcan la diferencia en el desarrollo del país, transportes más eficientes conllevan a una sociedad desarrollada, y de igual forma aquellas naciones que no tienen un orden en el transporte, son aquellos que aún están en pleno desarrollo, enmarcando la importancia del transporte para la humanidad y posiblemente este evolucione conjuntamente con la tecnología y las civilizaciones, por lo tanto el transporte es el vehículo que opera el hombre hacia el desarrollo y futuro desde épocas antiguas Islas & Zaragoza (2007).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, se establece que el problema de tránsito está relacionado con el desarrollo de la comunidad, debido a que mientras estas estén más abandonadas por su gobierno se crea un ambiente de caos en vehículos de transporte, se brinda como dato que el 90% de accidentes son en los países en vías de desarrollo, sin embargo los países que cuentan con mayor cantidad de vehículos de transporte son los países desarrollados; por lo cual se concluye que el problema no necesariamente se encuentra en la cantidad de vehículos, si no por el contrario en las políticas públicas del país frente al transporte Dávila et al. (2020).

Prosiguiendo, en el panorama de vehículos de transporte, el mototaxismo nace por la necesidad de un transporte económico y como fuente de ingresos, resuelve la necesidad de transporte, sin embargo acarrea otros problemas como es la informalidad y el desorden vehicular; en una sociedad que existen faltas de oportunidad y brechas en la repartición de recursos estatales, el mototaxismo surge, sus materiales simples y la cantidad de combustible que necesita para poder funcionar es menor a la de un vehículo como un carro, por lo cual es ideal para familias en desarrollo, pero con ello también es atractivo para personas que usaran el vehículo para actos delictivos Castillo (2010).

En la región de América Latina y el Caribe, los gobiernos necesitan establecer de forma adecuada sus políticas públicas, debido a que aspectos como

la informalidad, son un problema constante, para ello es necesario que los líderes de cada país tomen riendas con decisiones acertadas, estableciendo medidas para mejorar los índices de desarrollo humano y de igual forma a alineación a un desarrollo sostenible, mostrando su presidencia en las regiones más olvidadas de su país Martínez (2018).

Chan et al. (2019) señala que la alta demanda, bajo la necesidad de un transporte público que les permita desempeñarse de una manera rápida, económica y por toda la localidad, ha permitido que muchas personas opten por incursionar con este medio como una fuente de trabajo. Como consecuencia, esto ha ocasionado la proliferación y con ello la necesidad de gestionar el servicio de mototaxis de una manera adecuada. Las municipalidades distritales son las encargadas de normar y fiscalizar, el servicio de transporte público el cual se brinda en vehículo menores (mototaxis) a nivel local, por lo tanto, la necesidad que las municipalidades le den la atención necesaria a este tipo de servicio público, servicio que en muchos lugares se ve olvidado por lo cual se desarrolla de una manera informal, ocasionando desorden e inseguridad.

En el Perú, la falta de oferta del servicio de transporte público y la falta de empleo ha motivado a los sectores de más bajos recursos a ver al vehículo menor como una fuente rápida y practica de trabajo, ante la demanda insatisfecha de la población de trasladarse dentro de las zonas urbanas y periferias de la ciudad, lo cual ha motivado a la proliferación de las mototaxis, dando como resultado el incremento de vehículos, saturando el parque automotor y causando congestión vehicular en las vías urbanas, causando diversos problemas a la población, como contaminación ambiental y sonora, estrés, desorden e informalidad Alegre (2016).

En el distrito de Santa Anita, de acuerdo a el Instituto Nacional de Estadística e Informática "INEI" (2019), el número de actos ilegales y penales, estos han estado aumentado en los últimos años, lo que genera incertidumbre acerca de las políticas públicas en los diferentes sectores, sobre todo en el de transporte, y los planes de la municipalidad que ha proyectado para combatir la inseguridad e informalidad a futuro, el contexto enmarca una carencia de gestión pública, afectando a la población y el desarrollo de la región.

Frente a la problemática que se evidencio, se vio necesario realizar esta investigación respecto a las experiencias vividas en cuanto a la gestión de las políticas públicas (PP) en el servicio de transporte de mototaxis (STM), se contó con valioso insumo para el análisis y evaluación de las PP en el STM, del distrito de Santa Anita, 2022.

Después de haber realizado el análisis, en la presente investigación se buscó entender ¿Cómo la gestión de políticas públicas en el transporte público influye en el servicio de mototaxi en el Distrito de San Anita, Lima?, lo cual se justificó en la necesidad de entender los escenarios, en el cual los transportistas que tiene como herramientas las mototaxistas, se ven afectados o beneficiados por la presencia de políticas públicas en su sector, de igual forma entender la percepción actual que tienen del estado y sus políticas públicas, de esta forma contrastar la situación actual del servicio de transporte de mototaxis del Distrito de Santa Anita.

Con relación al objetivo general: Cómo es que la gestión de políticas públicas en el transporte público influye en el servicio de mototaxi en el Distrito de San Anita, Lima y se tienen como objetivos específicos: (1) Describir las raíces del problema de la informalidad en el servicio de mototaxis en el Distrito de Santa Anita, y (2) Describir el impacto que genera la presencia de las políticas públicas en el sector transporte en el servicio de mototaxis del Distrito de Santa Anita, de esta forma analizar el servicio de mototaxis de empresas legales, como se ven influidos por los escenarios de legalidad e ilegalidad y por último entender como la población se ve afectada o beneficiada en dichos procesos.

Por último con relación a la responsabilidad social, se busca generar información determinada a través del análisis sobre las políticas públicas en el servicio de transporte de mototaxis, de esta forma servir como sustento teórico para que se puedan implementar mejores políticas públicas y conocer el estado actual del transporte de mototaxis en el distrito de Santa Anita, de esta forma evitar escenarios de inseguridad e ilegalidad, que afectan a toda la comunidad, buscando la generación de empleos formales y dignos para las personas.

II. MARCO TEÓRICO

Para continuar con el estudio y tener conocimientos más concretos y científicos referentes al tema de la investigación, se revisaron diferentes estudios de investigación internacionales relacionados al tema abordado, de los cuales se han extraído los siguientes antecedentes.

Torres et al. (2021), en su artículo de investigación tuvieron como objetivo analizar la serie de procesos sociales por los que tanto el sistema de taxis colectivos no autorizados apodados klandos en la región de Baja Casamance, en Senegal. Observar su lógica contribuye a una discusión crítica a propósito de la noción de «informalidad», tal y como suele aplicarse a contextos urbanos africanos, en tanto permite atender a las articulaciones, a la vez cotidianas y ambivalentes, entre una oferta de servicio público supuestamente ilegal y un Estado que la tolera y hasta ampara en orden a atender determinadas necesidades de movilidad, pero también a ejercer sutilmente su control.

Bernal (2021), en la investigación que desarrolló su objetivo fue demostrar que el empleo informal (conductor de mototaxis) en el transporte informal engloba un abanico de formas de exclusión social adicionales a las ya de por sí asociadas a la informalidad del empleo en el municipio de Chimalhuacán. Se utilizó la técnica estadística análisis de componentes principales categóricas (CAPTCA). Se aplicó una encuesta a 73 conductores de mototaxis. Concluyendo que los tipos de exclusión social que afectan a este grupo de trabajadores (mototaxistas) se compone cuando menos por: exclusión geográfica, exclusión por ingresos, exclusión económica, exclusión de las facilidades y exclusión por tiempo.

Vega et al. (2017), se plantearon como objetivo del artículo, conocer la percepción y expectativas que tienen los usuarios del Sistema de Transporte Público de Bogotá en relación a la calidad del servicio brindado, a fin de contribuir con el mejoramiento del transporte público. La metodología usada fue mediante encuestas de forma grupal a los usuarios del transporte público, para lo cual se seleccionaron dos zonas que tienen alrededor de 1'200,000 habitantes en total, donde los grupos consolidaron 7 variables importantes a considerar; luego de identificar las variables, se volvió aplicar otro cuestionario a los usuarios, el cual se

dividió en 3 partes, en la primera se busca determinar la demografía, la segunda identificar las expectativas en relación a las variables identificadas y la tercera parte identifica las percepciones de los usuarios con respecto al servicio de transporte público; la muestra definida fue de 385 usuarios. Los resultados obtenidos indican el 81% de los participantes utilizan el Transmilenio, el 14% utilizan el transporte público zonal y el 5% usan los buses, colectivos, taxi y otro. Se concluye que se debe tomar medidas objetivas las cuales contribuyan a corregir las brechas observadas en el estudio, así mismo evaluar la percepción del usuario de una manera más frecuente para poder tomar las medidas necesarias y mejorar el servicio.

Caballero et al. (2020) plantearon en su investigación como objetivo identificar los hábitos de movilidad de los estudiantes de la Universidad de Cartagena. La metodología usada fue mediante encuestas, se cogió una muestra de 100 estudiantes bajo un muestreo estratificado. Los resultados obtenidos muestran que los transportes de mayor disponibilidad son los mototaxis el 89% y Transcaribe el 75%, el 55,91% de los estudiantes encuestados solo utilizan un medio de transporte, el 31,18% de los estudiantes utilizan dos medios de transporte. Se concluye que los estudiantes, para tomar un medio de transporte consideran criterios como la seguridad, velocidad y duración del recorrido, mientras un grupo prefiere la velocidad y el menor tiempo de recorrido son los que en su mayoría usan los mototaxis, otro grupo prefiere la seguridad son los que utilizan el bus o automóvil, lo cual muestra la tendencia de los estudiantes de preferir el transporte público como el “transcaribe” y el mototaxi como los medios para movilizarse.

Vargas (2017) se planteó como objetivo en su investigación identificar el impacto que genera el mototaxi como medio de transporte en criterios económicos, sociales y financieros en la ciudad de Florencia en Colombia. El método fue inductivo de un análisis cualitativo y cuantitativo, mediante una encuesta aplicada a una muestra de 333 mototaxistas. Se obtuvo como resultados; el 94% de los encuestados eran hombres, el 69% está en condiciones de pobreza extrema, el 51% no termino de estudiar la secundaria, el 69% se volvió mototaxista por la falta de empleo, el 91% trabajan todo el día. De la investigación se concluye que el

trabajo en mototaxi se da por dos factores, el primero es el bajo nivel de educación y el segundo factor es el desempleo, la mayoría (el 91%) prefiere trabajar todo el día para poder obtener una mayor cantidad de ingresos.

Amorim et al.(2012) el objetivo de este estudio fue estimar la incidencia anual de accidentes de trabajo entre los mototaxistas registrados en Feira de Santana, BA. Se trata de un estudio descriptivo y censal. Fueron entrevistados 267 profesionales a través de un cuestionario estructurado. Se realizó un análisis descriptivo y se estimaron las incidencias anuales de accidentes de trabajo según las variables de interés. Se calcularon los riesgos relativos y, como medida de significancia estadística, se utilizó la prueba chi-cuadrado de Pearson y la prueba exacta de Fisher, adoptando $p < 0,05$. Como resultado se observó una incidencia anual de accidentes de trabajo del 10,5%. Y en el análisis de regresión logística, hubo asociación entre el número de días de trabajo por semana, la presencia de fatiga en los miembros inferiores y las molestias musculoesqueléticas y los accidentes de trabajo. Conclusión: el conocimiento sobre las condiciones de trabajo y los accidentes involucrados en esta actividad puede ser de gran importancia para la adopción de políticas de educación vial, con el objetivo de prevenir accidentes y mejorar las condiciones de trabajo y de vida de estos profesionales.

Del mismo modo, también se realizó una revisión de antecedentes nacionales en torno al tema de investigación y se consideró a Leyva (2017) que en su investigación planteo como objetivo, definir la calidad de vida y las condiciones de trabajo de los mototaxistas que laboran en un distrito del norte de Lima en el año 2016. Para lo cual utilizó como metodología, la recolección de datos mediante la encuesta; el enfoque es cuantitativo, de diseño no experimental, el nivel fue descriptivo, y de corte transversal; se tomó como muestra para el estudio a 50 mototaxistas. Dando como resultado, que la mayoría de mototaxistas trabaja por más de 12 horas diarias, expuestos a diferentes riesgos y sin usar medidas de protección, evidenciando su baja calidad de vida expresada en 2 dimensiones: salud física (45,7%) y salud mental (41.9%). Concluyendo que; los mototaxistas son del sexo masculino, en su mayoría tienen entre 31 a 59 años de edad, trabajan durante varias horas al día, la mayoría trabaja más de 12 horas, están expuestos a diferentes riesgos físicos, psicológicos, ergonómicos y químicos, a pesar de los

riesgos, los conductores no cuentan con las medidas de protección necesarias para minimizar estos riesgos; por los resultados expuesto se puede concluir que los mototaxistas presentan baja calidad de vida, tanto física como mental.

Alvarado (2021), el estudio de investigación que realizó tuvo como objetivo analizar si la Ordenanza de Transporte Público influye en el incremento de la informalidad del Servicio de Mototaxis en el Distrito de Huanchaco de la ciudad de Trujillo. La investigación fue de enfoque cualitativo y de diseño Fenomenológico. El instrumento de recolección de datos que se utilizó fueron entrevistas semiestructuradas, éstas fueron hechas a diez participantes (funcionarios y servidores públicos, especialistas en materia de Transporte Público y operadores del Servicio de Mototaxis del Distrito de Huanchaco). Los resultados que se obtuvieron demostraron que la Ordenanza de Transporte Público si tiene coherencia con las Normas Nacionales y las Políticas Públicas del país.

Subauste (2020), el objetivo del trabajo de investigación fue identificar las características de formalización de las micro y pequeñas empresas que brindan el servicio de transporte público en mototaxis, del distrito de San Vicente, en Cañete. La metodología fue aplicada, cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental; con una muestra de 11 pequeñas empresas de mototaxis (siendo 11 el total de empresas de mototaxis en el distrito de San Vicente), que fueron encuestadas con preguntas cerradas. El resultado mostró que el 54.5% tienen entre 31 a 50 años de edad, el 90.9% de las empresas tiene de 7 a más años de antigüedad, 72.7% de las empresas encuestadas son formales, indicando que por ser formales pueden acceder a créditos, también mencionan que tuvieron problemas de formalización debido a barreras burocráticas, el 18.2% indican que los usuarios confían más en las empresas formales, el 27.3% son las empresas informales, indican que tuvieron diferentes problemas para formalizar. Se concluye que la mayor cantidad de empresas de mototaxis en San Vicente son formales, les parece importante el beneficio de ser formal ya que pueden acceder a un crédito, además mencionan que sus conductores son eventuales.

Córdova & Palacios (2018), en la investigación que desarrollaron su objetivo fue diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio

en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018. La metodología fue de enfoque cuantitativo, del tipo propositivo, descriptivo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por todos los mototaxistas pertenecientes a la categoría L5 de la Ciudad de Chiclayo y por los trabajadores de la gerencia. La muestra fue de 164 moto taxistas y 40 trabajadores. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario de 12. Concluyéndose que con el diseño de una propuesta de gestión administrativa se mejorará la calidad de servicio que ofrece la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Becerra et al. (2020), plantearon como objetivo brindar conocimiento sobre los riesgos de trastornos musculoesqueléticos (TME) a los que están expuestos los conductores de mototaxis de Lima Norte. La metodología utilizada es cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, para lo cual se tuvo una muestra de 300 conductores de vehículos menores que laboran en distritos de Lima Norte, los cuales respondieron el cuestionario Nórdico de Kuorinka (NMQ). Del estudio realizado a los 300 mototaxistas de ambos sexos que participaron, se dio como resultado que la mayoría eran del sexo masculino con una edad media de 35,6 años, el 61,7% tenían entre 21 y 39 años, el 43,7% cumplía una jornada laboral de 12 a 14 horas; y con relación a los síntomas musculoesqueléticos, el 82,7% (n=248) indico síntomas en la zona lumbar y el 68,3% (n=205) en la zona dorsal. Conclusiones, en los conductores de vehículos menores existe un alto riesgo a sufrir trastornos musculoesqueléticos, principalmente en la zona lumbar y dorsal, estos trastornos musculoesqueléticos están asociados a las altas horas de trabajo diariamente y a los días trabajados a la semana, por lo tanto, se debería tomar medidas de prevención a fin de mitigar el impacto y los problemas musculoesqueléticos que sufren los conductores de mototaxis.

CEPAL (2013), establece, la forma adecuada de que un país se desarrolle, es generar una adecuada industria en el transporte, por lo cual es necesario que el estado genere políticas para el manejo de los vehículos en circulación, de igual forma se debe proveer de infraestructuras adecuadas para que de esa forma surja

el comercio con facilidad, si un país no supera sus problemas de transporte no podrá pasar a ser un país desarrollado.

En el Perú el ente encargado de ver el transporte es la Superintendencia SUTRAM (2022) de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, quien tiene como misión que se cumpla las normas establecidas en el país, su principal función es de regular el sector transporte en el Perú, por lo cual se ve limitado en la hora de proponer las políticas públicas.

El sector de transporte en Perú según el MEF (2022) , ha logrado una ejecución del 32%, lo cual nos refleja una realidad de las políticas públicas en el Perú con relación al transporte, es por ello que se necesita mejores políticas públicas, de esta forma combatir la inseguridad e informalidad, cuyas cifras van en aumento.

Después de haber leído los diferentes antecedentes, se propuso los siguientes conceptos que van a contribuir en el estudio como fundamento epistemológico.

Con relación a la categoría políticas públicas del sector transporte; refiere, que las políticas públicas están relacionadas con el poder social, la política es un concepto ligado al poder relativo de un gobierno, por otro lado las políticas públicas son el manejo adecuado de los asuntos estatales con relación a las necesidades de las personas; al igual que una empresa donde se ve sus logros reflejados en la utilidad, en el estado los logros se reflejan en sus resultados a favor de la población. Lahera (2014).

Las políticas públicas son aquellas decisiones democráticas, que son ejercidas por el estado y están en relación con los objetivos públicos establecidos, los cuales han sido definidos en su rango de prioridad y en coordinación con la población, debido a que no existe una adecuada política pública si el gobierno no mantiene ninguna comunicación con la ciudadanía, de igual forma las políticas públicas están orientadas a mejorar la calidad de vida poblacional y enfrentar los nuevos retos sociales CEPLAN (2018).

Las políticas públicas, según Londoño (2011), es la función principal de todo Estado, que tiene como objetivo el beneficio social, en otras palabras, son las diferentes acciones por parte del estado para poder responder a las distintas

demandas poblacionales, de esta forma brindar las herramientas para generar un desarrollo local y nacional, la eficiencia y efectividad son determinantes a la hora de ejecución por parte del estado, debido a que se usan recursos públicos para cada proyecto; un rol importante en las políticas públicas es la transparencia, mediante la transparencia se garantiza la labor de los gobernantes y se pone límites a la corrupción pública.

En la políticas públicas, los gobiernos se enfrenta a un gran reto, el cual es el diseño de las correctas acciones que favorezcan a la población, para ello deben realizar un análisis en los diferentes sectores y determinar el más necesario, debido a la priorización de necesidades nacionales, existirá rechazo por parte de la población ubicadas en ciertas zonas que sienten que el gobierno no los considera como prioridad, para ello el gobierno se divide en sectores y niveles, de esta forma cada representación del estado como autoridad, tiene el objetivo de atender las necesidades de las áreas en su cargo Banco de Desarrollo de América Latina (2022).

Según el Decreto Supremo 012-2019-MTC que aprueba la Política Nacional de Transporte Urbano dentro de los antecedentes de la problemática de transporte público se refiere a los vehículos menores con respecto a la política de desregularización señalando que esto ocasionó que el sector sea visto como una oportunidad de empleo debido a la situación crítica que atravesaba el país, aumentando con ello considerablemente el número de rutas, empresas y unidades vehiculares que entraron en servicio en corto tiempo. Si bien es cierto, estas medidas solucionaron el problema del déficit de unidades, se pasó a un escenario con sobreoferta y la predominancia de vehículos menores, y dentro de las recomendaciones que plantea considerar propuestas o recomendaciones con relación a la proliferación de vehículos menores, su impacto en el transporte urbano y como deberían incorporarse en el sistema de transporte Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2019).

Con relación a la primera sub categoría que es gestión, definiéndose como la adecuada administración de los recursos que dispone una organización pudiendo ser privada u organismos públicos entre otros. Gestión cubre una lista larga de

actividades o funciones , pero enfocándose en el uso eficiente de los recursos en la medida que los rendimientos se maximicen Economía (2014).

Con relación a la segunda categoría que es seguridad, la RAE (2021), proviene del lat. securitas, -ātis. .la define también como una cualidad de seguro. Con respecto a las administraciones públicas son las que velan por la seguridad de los individuos.

Con relación a la tercera sub categoría la cual es impacto social, Pantazi et al. (2013), define, a los efectos de acción que desembocan en la población, este se puede observar como un cambio, el resultado positivo o negativo dependerá de las acciones previas.

En el caso de la categoría mototaxi (servicios de mototaxi), la Real Academia de la Lengua Española "RAE" (2022), define, vehículo motorizado el cual cuenta con tres ruedas y techo, adecuado medio en el cual las personas se pueden transportar en tramos cortos.

Definiendo el servicio, las características que causan mayor impacto en el cliente no son precisamente aquellos que tienen relación con el servicio en sí mismo, sino todo lo que encierra al mismo proceso de la prestación del servicio Morais et al. (2013).

Barbosa & Da Silva (2018), señalan que el trato adecuado, así como el acatamiento de las normas por parte de los que conducen los vehículos, son determinantes para brindar un servicio de calidad siendo ésta la percepción del usuario. También indican que el no cumplimiento de reglas como la limpieza del vehículo, la protección adecuada en las unidades, la atención a las personas vulnerables, traería como resultado una baja calidad en el servicio de transporte.

Del mismo modo Guglielmetti et al. (2018), señalan que hay una relación muy cercana entre el servicio de calidad y el trato al medio ambiente que afecta la intención de los usuarios hacia un transporte sostenible. Pero Eka & Sitanggangb (2016) van más allá, llegando a comprender que la relación entre la calidad de servicio y el sistema público de transporte por parte del ciudadano tiene un efecto tanto para usar menos el auto propio y usar medios de transporte de uso compartido

como forma de cuidar y proteger el medio ambiente. Así mismo, mencionan que la percepción del servicio de transporte público tiene indicadores como empatía, seguridad, confianza, comodidad que pueden afectar la calidad de servicio.

Con relación a la primera sub categoría, la cual es formalidad, RAE (2022), define a la formalidad como el correcto actuar, acciones que se muestran con exactitud y puntualidad, demostrando una manera adecuada de actuar ante la vista social.

Con relación a la segunda sub categoría, la cual es calidad de servicio, Lovelock & Wirtz (2019), define, a la calidad de servicio como la medición de satisfacción del cliente, para que se concrete dicho resultado es necesario un proceso en la que la empresa responda las necesidades del cliente.

Ali et al. (2021), refiere, en un mundo competitivo entre instituciones con similitud en sus objetivos, la calidad de servicio es primordial, enmarca los esfuerzos por la aceptabilidad de los clientes, conllevando a una constate mejora; el desarrollo tecnológico y social, lo que plantea nuevos escenarios, en el cual las organizaciones deben mostrar una política de adaptabilidad e innovación.

Kotler & Armstrong (2013), definen la calidad de servicio como una herramienta de gestión, en donde la empresa tiene la oportunidad de posicionarse en el mercado, logrando que los clientes busquen consumir sus productos y servicios, debido a la buena atención por parte de la institución en todos los procesos de venta.

Alcalde (2019), refiere que la calidad de servicio está directamente relacionada con las políticas de la empresa, en el cual la comodidad del cliente representa su prioridad, beneficiando a toda la institución, debido a que la calidad de servicio se encuentra tanto en los materiales sean adecuados, el trato a la hora de la venta y post venta.

Mendoza (2018), define, la calidad de servicio, como las expectativas cumplidas por la empresa hacia el cliente, para ello es necesario conocer al cliente,

atender sus requerimientos y estar en una constante capacitación con las tendencias modernas.

Vargas & Aldana (2018), señalan que la calidad de servicio es necesaria en toda institución, tanto privada como pública, en el proceso de calidad de servicio, se debe reconocer el rol del cliente, al igual que los trabajadores, para que la institución brinde una adecuada calidad de servicio, toda la institución debe funcionar en forma armoniosa y general.

Por último con relación a la sub categoría satisfacción, la Universidad de Puebla (2014), define, con relación a la satisfacción del cliente como requisito necesario si es que la empresa desea prevalecer en el mercado, por lo tanto es el objetivo común toda la empresa, la calidad de servicio por lo tanto son todos los estándares del cliente hacia la empresa, los cuales son cumplidos por la empresa, todo el accionar de la institución debe conllevar a un adecuado servicio, al igual que lo menciona en el “Triángulo de Servicios de Kloter”, donde se enfoca como prioridad la satisfacción del cliente.

De igual forma, Chacon & Ruhel (2018), refieren, que la calidad servicio, el cual se expresa a través de la satisfacción del cliente, es el indicador de éxito en una organización, para ello se necesita un liderazgo adecuado y organizado. El esquema lógico de LEDER, señala el adecuado funcionar en donde, la planificación conlleva a una ejecución, el cual es evaluado, revisado y perfeccionado y por último desembocando en los resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se establece que el conocimiento básico es aquel que parte de la observación, y brinda nuevos enfoques a futuras investigaciones Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018). Por ello el presente trabajo de investigación fue de tipo básico, debido a que se busca la implementación de nuevo conocimientos.

Con relación al enfoque, el presente trabajo fue de enfoque cualitativo, debido a que en la representación de categorías se emplearon cualidades de la variable. Cabezas et al., (2018) refiere el enfoque cualitativo, como aquel enfoque en donde la investigación se da sin numeraciones numéricas, se basa en las experiencias, entrevistas y descripciones; el cual el investigador usa para la recopilación de información y poder analizar la naturaleza del asunto.

Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018), refieren que el nivel exploratorio, se utiliza para el descubrimiento de nuevos conocimientos con lo cual se puede preparar información, elaborados para otros niveles de investigación, y objetivo principal observar un fenómeno poco estudiado. Con relación a lo mencionado el presente trabajo es de nivel exploratorio, en este caso se realizó un análisis exploratorio a las categorías: gestión de políticas públicas y servicio de mototaxis en el distrito de Santa Anita.

Con relación al paradigma de la presente investigación fue interpretativo, debido a que se buscó darle una explicación a los problemas que sucedieron, con relación a los sujetos que han sido entrevistados y el universo en el cual acontece la naturaleza de los hechos, Hernández et al. (2018), con relación al concepto mencionado el presente trabajo es interpretativo debido a que se buscó el análisis ambiental como la categoría de la gestión de políticas públicas de transporte de mototaxis del distrito de Santa Anita.

Hernández et al. (2014), refiere a la fenomenología como el análisis basado en las diferentes experiencias, las cuales enfocan la naturaleza de los temas preparados con relación a los individuos entrevistados, basados en la conducta

observacional, pensamientos y comportamientos; con relación al concepto mencionado, en el presente trabajo de investigación se buscó el análisis del comportamiento de las personas entrevistadas, con relación al estudio de la gestión de políticas públicas en el servicio de transporte de Mototaxis del distrito de Santa Anita.

Diseño de investigación

Prosiguiendo, con relación al diseño de la investigación del presente trabajo fue de estudio de caso, Vallejo (2002) conceptualiza el estudio de caso, como el análisis en donde el conocimiento se deriva de una secuencia de procesos concurrenciosos en la vida real, con relación a lo mencionado en el presente trabajo se aplica el estudio de caso, debido a que el tiempo y el objetivo de estudio es único tanto en momento y época, basándose en experiencias reales en determinados momentos, de aquellos que intervienen en la naturaleza de la investigación en el distrito de Santa Anita.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Como categorías apriorísticas principales, las cuales han sido identificadas son: Gestión de políticas públicas y Mototaxis, los cuales tienen como subcategorías; para la gestión de políticas públicas se tienen las subcategorías: gestión, seguridad e impacto en la sociedad; para la categoría Mototaxis tenemos las subcategorías: Formalidad, calidad de servicio y satisfacción.

De igual forma, mientras se daba el análisis al contenido obtenido la entrevista, surgieron nuevas categorías emergentes, las cuales son: Carencia de gestión de políticas públicas, Informalidad, inseguridad.

Tabla 1

Categorías y subcategorías

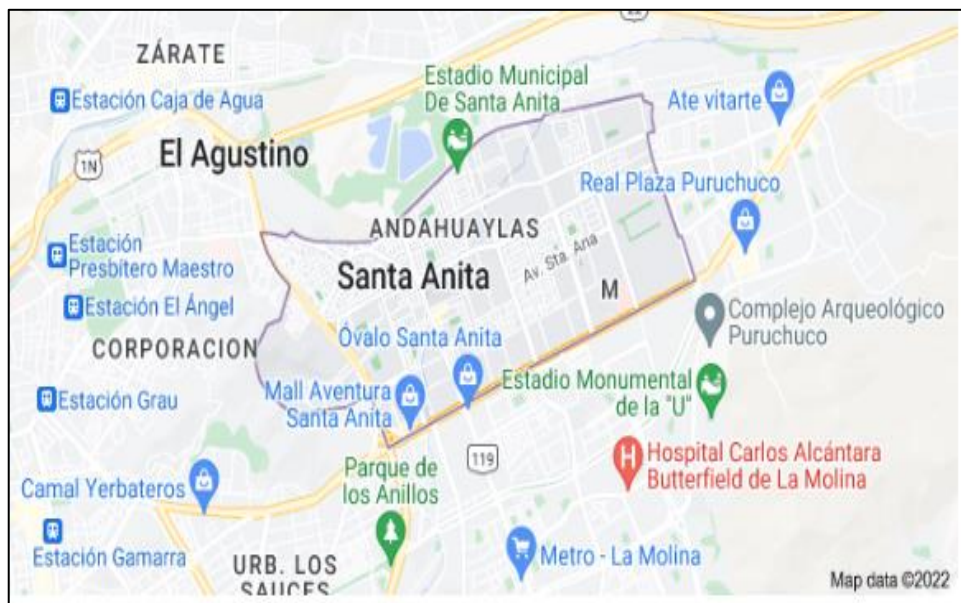
Categorías	Sub categorías
Gestión de políticas públicas en el servicio de transporte público	Gestión
	Seguridad
	Impacto en la sociedad
	Formalidad
Mototaxis	Calidad de servicio
	Satisfacción

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio, es aquel escenario en el cual se realizaran los acontecimientos teóricos, en el cual se realizara el estudio Hernández et al. (2018); en esta oportunidad el presente trabajo está enfocado en el distrito de Santa Anita, el cual pertenece a Lima, debido a que se planea estudiar la gestión de políticas públicas en el servicio de transporte de mototaxis en dicho lugar geográfico.

Figura 1

Plano del distrito



3.4. Participantes

Según Sánchez et al. (2018) refiere a participantes, a las unidades de análisis determinadas dentro del contexto de investigación cualitativa, en el cual están enmarcada dentro de la fenomenología analizada; con lo mencionado en el presente trabajo de investigación se consideró que el distrito cuenta con dos federaciones de mototaxistas que representan a todos los mototaxistas formales del distrito, por lo tanto, se entrevistó a los dirigentes de ambas federaciones.

Tabla 2

Datos de los entrevistados

Ítem	Sexo	Grado de estudio	Condición
1	Masculino	Secundaria completa	Dirigente Transportista
2	Masculino	Secundaria completa	Dirigente Transportista
3	Masculino	Secundaria completa	Dirigente Transportista
4	Masculino	Secundaria completa	Dirigente Transportista
5	Masculino	Secundaria completa	Dirigente Transportista
6	Masculino	Secundaria completa	Dirigente Transportista
7	Femenino	Secundaria completa	Dirigente Transportista
8	Femenino	Secundaria completa	Dirigente Transportista

Con relación al muestreo, en el presente trabajo con relación a la naturaleza de la investigación, fue no probabilístico y por conveniencia, permitiendo al investigador desarrollar un análisis en las categorías definidas.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con relación a la técnica empleada, se utilizó la entrevista, con las cuales se establecieron preguntas fundamentales para el análisis de la investigación Hernández et al. (2014), respecto al instrumento, se utilizó la guía de entrevista, enfocado en preguntas abiertas, teniendo como objetivo el recopilar la información necesaria para la exploración de información y fenómeno (Arias, 2020); por lo tanto con lo referido, se elaboraron las preguntas en la guía de entrevista para los dirigentes en la el distrito de santa Anita.

Tabla 3

Propósito de técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumento	Propósito
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista. • Entrevistador 	<p>Recabar datos mediante entrevistas personales semiestructurada realizada oralmente con la participación del investigador y la entrevistada.</p>

3.6. Procedimiento

Se realizó la entrevista con el consentimiento de los participantes para el estudio, se realizaron las preguntas enmarcadas en la guía de entrevista, una vez concluida se agradecido la participación y sinceridad. Posteriormente las preguntas fueron organizadas tomando en cuenta los objetivos planteados y las categorías y sub categorías establecidas, existiendo concordancia con el problema y los objetivos establecidos. En tal sentido, Arias (2020) indica que el procedimiento de análisis de las investigaciones cualitativas es más flexible que las investigaciones

cuantitativas, porque no se busca medir el fenómeno, sino más bien la comprensión del mismo a través del contenido de las experiencias del entrevistado.

También se coordinó el horario de la entrevista con el involucrado, adecuándose a sus tiempos, tomando en consideración su horario laboral y de estudio para evitar cualquier contratiempo que afecte a su normal desenvolvimiento.

3.7. Rigor científico

El presente estudio se dio una investigación de rigor científico, basado en el método inductivo, hermenéutico e interpretativo, Ñaupas et al. (2018), refiere, que los investigadores cualitativos, establecen como soporte de investigación, marcos y diseños. Por lo tanto, el estudio se desarrollará manteniendo las normas de investigación científica.

3.8. Método de análisis de datos

Luego de tener las respuestas por cada una de las preguntas formuladas por parte de la participante, se procedió a conformar los archivos respectivos para su incorporación en el software Atlas. Ti, el cual es un programa de análisis cualitativo, así mismo permite el construir teorías; para esta investigación, se realizaron las respectivas codificaciones para conformar las figuras donde se pueda sintetizar el análisis por cada uno de los objetivos formulados.

Categoría apriorística:

- Gestión de Políticas públicas en el Servicio de Transporte Público
- Mototaxis

Categoría emergente

- Carencia de gestión pública

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrollará respetando el cumplimiento de las normas éticas de investigación, respetando el pensamiento y aportes de los participantes de las entrevistas, no se alterará ni se direccionará ninguna respuesta y/o información recolectada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis

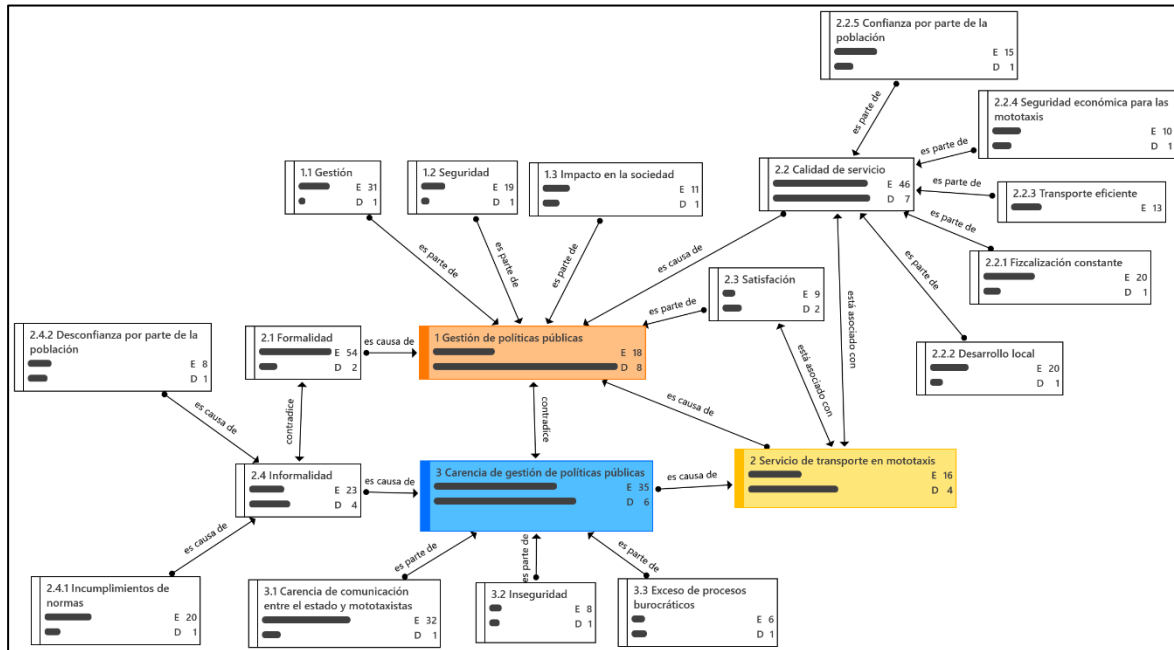
De acuerdo a los análisis, en la siguiente figura, se aprecian los elementos que inciden en la gestión de las políticas públicas y el servicio de mototaxis en el distrito de Santa Anita.

Análisis de la categoría gestión de políticas públicas y mototaxis (servicios de mototaxis) en el distrito de santa Anita, 2022.

Estos elementos que se relación con lo mencionado son las sub categorías como se puede observar en la figura 1, para la categoría gestión de políticas públicas, son: gestión, seguridad e impacto en la sociedad; por otro lado, tenemos la categoría mototaxis (servicio de mototaxis) el cual tiene las categorías: Formalidad, calidad de servicio y satisfacción. Se aprecia como la gestión de políticas públicas tiene una contradicción con una categoría emergente el cual es la carencia de la gestión de políticas públicas, una de las causas en el distrito de Santa Anita la propagación de la informalidad en el servicio de mototaxis, y ello conlleva incumpliendo de normas, generando escenarios como: inseguridad, el cual también es producto de los escenarios de excesos procesos burocráticos. Por ende se puede observar como la categoría de mototaxis (servicio de mototaxis) quien cuenta con 16 citas, conlleva escenarios favorables y desfavorables para los mototaxistas y población, ello dependerá si el estado hace una correcta gestión de políticas públicas, conllevando a la formalidad, seguridad, calidad de servicio e impacto en la sociedad o por el contrario una carencia de gestión de las políticas públicas, mostrando un abandono del estado, olvidando procesos como la fiscalización constante, el cual tiene 20 citas.

Figura 2

Análisis de la percepción sobre la gestión de políticas públicas y mototaxis (servicio de mototaxis) en el distrito de Santa Anita.



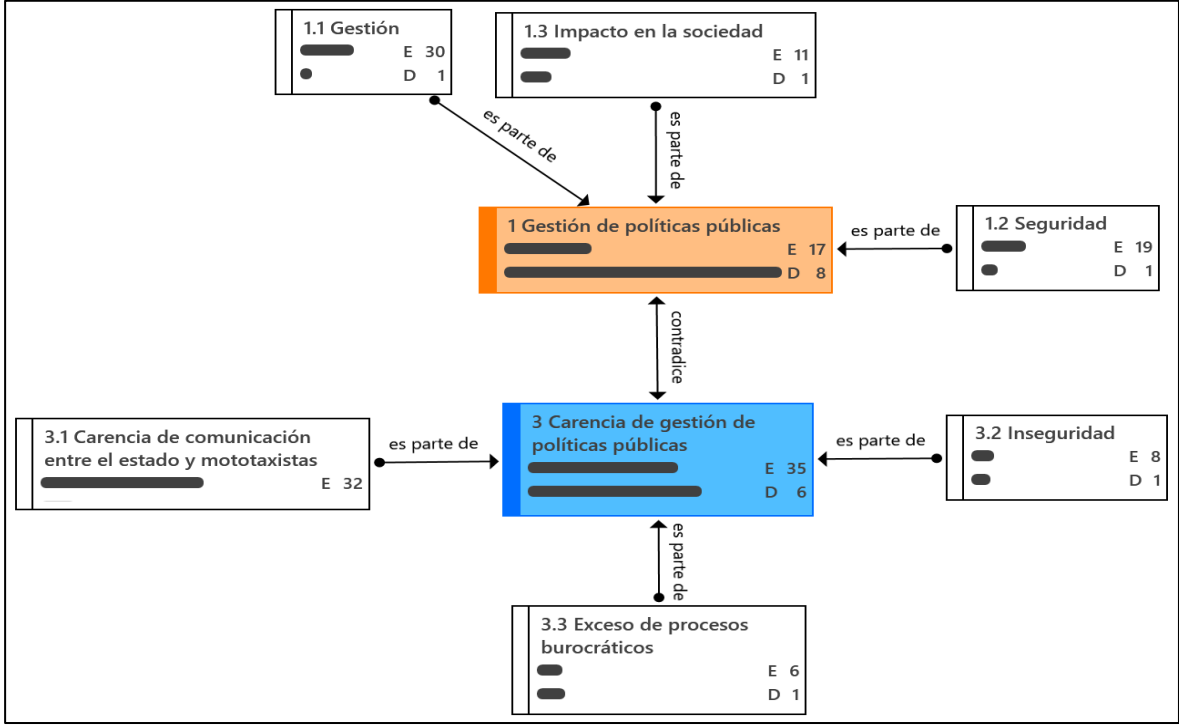
Análisis de la categoría gestión de políticas públicas en el distrito de santa Anita, 2022.

En la figura 2, se presenta el análisis de la categoría gestión de políticas públicas, en el estudio se plasmó con la colaboración de 8 personas, quienes respondieron a las preguntas formuladas en la entrevista. En ese sentido, las respuestas vertidas fueron analizadas mediante el soporte estadístico del software atlas ti 8.

En el análisis de la categoría gestión de políticas públicas, el cual en su primera relación con gestión el cual tiene 31 citas, determina la influencia y necesidad de la gestión por parte de la representatividad pública en el distrito de Santa Anita, al ser encargado la municipalidad de Santa Anita, si existe una mala implementación de la sub categoría gestión, causara una carencia de comunicación entre el estado y las mototaxis; el uso correcto de la gestión de políticas públicas se relaciona con la sub categoría impacto en la sociedad, el cual tiene 11 citas, con el cual se puede determinar que una correcta gestión de políticas públicas en el distrito de Santa Anita, conlleva un impacto beneficioso en la sociedad, el servicio de mototaxi mejora, enlazando a la tercera sub categoría que es la seguridad, el cual tiene 19 citas, siendo prioridad para la población el cual reconoce que depende

del estado la aplicación de la gestión de políticas públicas en el Distrito de Santa Anita.

Figura 3
Análisis de la categoría Gestión de políticas públicas

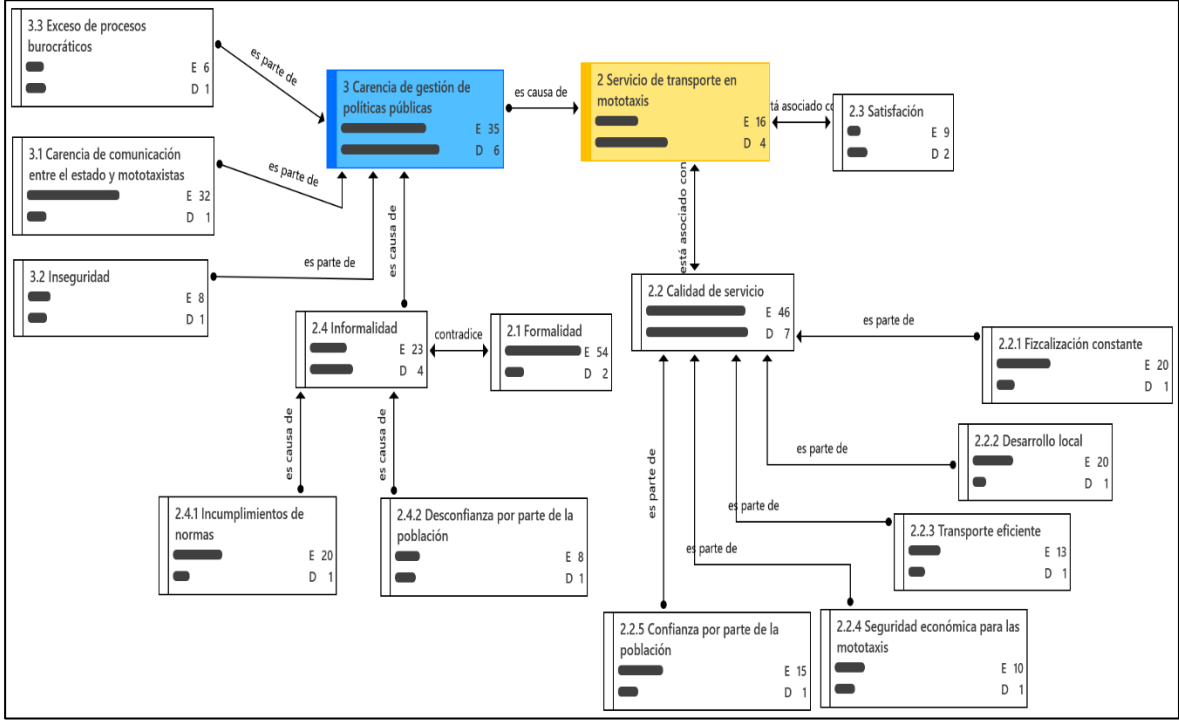


Análisis de la categoría mototaxis (servicio de mototaxis) en el distrito de Santa Anita, 2022.

En la figura 3, se muestra un análisis en la categoría mototaxi (servicio de mototaxi) en el cual comprende cómo se ha estado desarrollando en el distrito de Santa Anita, en el cual de acuerdo a los entrevistados, se refiere que el estado tiene poca presencia, sin embargo la calidad de servicio va depender en gran medida de que políticas se implementen por parte del estado, impactando en la formalidad e informalidad de los mototaxistas; como primera sub categoría tenemos la formalidad, con el cual se establece que este dependerá de los incentivos y controles de parte de la municipalidad, una carencia de ello llevaría a la informalidad el cual conlleva a inseguridad, incumplimiento de normas y desconfianza por parte de la población; por otro lado tenemos la sub categoría calidad de servicio, que es causa de la formalidad, debido a que los entrevistados ratifican con 46 citas que la calidad de servicio está asociado con la formalidad, ello conlleva confianza por

parte de la población, seguridad económica para los mototaxistas, transporte eficiente, desarrollo local y es gracias a la fiscalización constante por parte del ente público en el Distrito de Santa Anita. La tercer sub categoría es la satisfacción, con 9 citas, el cual está vinculado con la conformidad del servicio por parte de la población, lo cual dependerá mucho del servicio y a la vez de las capacitaciones.

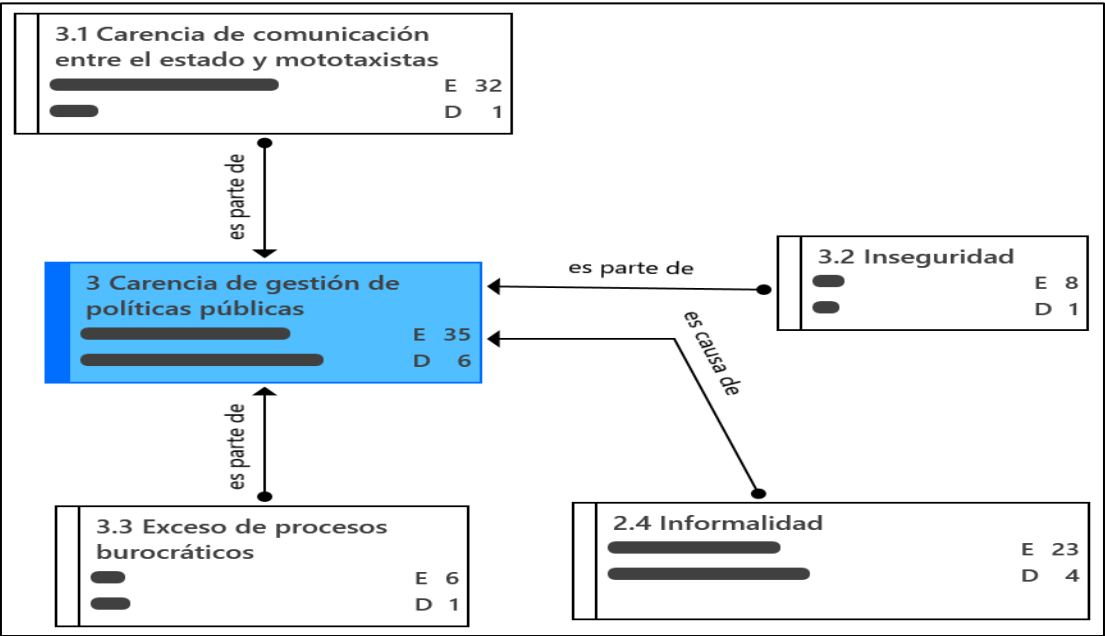
Figura 4
Explorar la categoría Mototaxi (servicio de mototaxi)



citas, lo que se da debido a la informalidad que cuenta con 23 citas, entre los mototaxistas, de igual forma los procesos burocráticos que cuentan con 6 citas, fomentan la informalidad en los mototaxistas, siendo una postura negativa, generando caos en el sector de transporte, aflorando en delincuencia y que el sector formal se vea cada vez más presionado por una desleal competencia que es el sector informal y una población vulnerable a los distintos peligros que genera la informalidad en el distrito de Santa Anita.

Figura 6

Análisis de la categoría emergente.



De acuerdo a lo que se ha mencionado con las nuevas categorías emergentes y sub categorías emergentes, se muestra todo el universo en el cual se encuentran la gestión de políticas públicas en la municipalidad distrital de santa Anita y como este se ve relacionado con el servicio de mototaxis, y lo que genera su correcta implementación y de lo contrario que genera su mala implementación en el distrito de Santa Anita.

IV. DISCUSIÓN

Con relación a las discusiones, los resultados no coinciden con el trabajo de Torres et al. (2021) de Senegal, quien establece que el transporte informal es necesario y que el estado debe adaptarse de alguna manera, debido a que la falta de desarrollo al país genera medios de un estado fiscalizador; con relación a ello, de acuerdo a la información obtenida por las entrevistas, el transporte informal no genera desarrollo a la población local, todo lo contrario genera un ambiente de inconformidad, tanto para el estado como para los usuarios que son la comunidad, debido a que el transporte informal genera inseguridad, y mancha la reputación de las empresas que si son legales, por ende es necesario la intervención de un ente público el cual ejerza su facultad, de esta forma podemos hablar de una correcta utilización de políticas públicas, el cual trae una economía más estable, fomento de la formalidad y seguridad.

Con relación a Subauste (2020), en donde en San Vicente el 72.7% las empresas que se dedican al transporte de mototaxis son formales, 18.2% indican que los usuarios confían más en empresas formales, sin embargo 27.3% de las empresas informales han informado que tienen problemas para formalizarse debido al exceso de la burocracia estatal; con relación a nuestros resultados obtenidos en las entrevistas, los representantes de los gremios, establecen en mayor al 60% que existe mucha dificultad en el proceso de formalidad, mostrando una gran incidencia de exceso de burocracia, lo cual conlleva a un alejamiento de varios motorizados de la legalidad, con relación a las preferencias de la población, gran parte de la población en ciertas circunstancias no puede identificar si su medio de transporte es formal e informal, pero la formalidad trae consigo muchos beneficios sociales, los cuales se ven influenciados por las decisiones en la gestión de políticas públicas.

Existe una afirmación con el trabajo de Córdova & Palacios (2018) quien establece en sus resultados, que el 60% de los trabajadores considera que la gestión administrativa es mala, con lo cual se establece que no existe presencia de la gestión de políticas públicas en la Municipalidad de Chiclayo con relación a la calidad de servicio, con lo cual, al realizar el número de citas con similitud, en el presente trabajo de igual forma se encontraron en un >80% que los entrevistados

opinan que el estado ha dejado de lado sus participación como ente regular y promotor de la formalidad.

De acuerdo a la INEI (2016), en el Perú existe un preferencia del 7,1% de preferencia de uso por las mototaxis, dicha preferencia nace por la necesidad de un transporte rápido y acorde al bolsillo de la zona, por ende el servicio de mototaxis nace de una necesidad local, cubriendo la necesidad, se encuentra en tercer lugar atrás del microbús y combis, dicho estudio se realizó en las urbes de las diferentes ciudades del Perú, de acuerdo a la respuesta del problema general y a la respuestas obtenidas, existe una relación, la INEI plantea, que el orden del transporte he generado un desorden social, lo cual lamentablemente va en constante aumento, debido a que es uno de los principales problemas que acoge la comunidad, se respalda ello, debido a que se ha encontrado la carencia de gestión de políticas públicas en el transporte, en especial en las mototaxis, lo cual genera en la sociedad: inseguridad e informalidad, siendo un problema constate, interrumpiendo el desarrollo local, en el cual la población es uno de los principales perjudicados.

De igual forma, la INEI (2021), en su informe de desigualdad y criminalidad en el Perú, establece que una de las principales causas de que las algunas zonas urbanas desarrollen una tendencia a la inseguridad (desarrollo de violencia) es debido a una mala distribución de recursos por parte del estado, con lo cual algunas zonas se vean beneficiadas y otras perjudicadas, un estado que no desarrolle una adecuada distribución de recursos es estimar que dicho Estado solo tiene presencia en determinadas zonas, por ende las zonas que el estado tiene una mínima presencia, es usado por la corrupción y delincuencia, para propiciar el desarrollo local con la inseguridad e informalidad, escenario que vuelve más difícil a los trabajadores optar por la legalidad, y como se encontraron en nuestros resultados, muchos mototaxistas siente que el Estado no hace nada para fomentar la legalidad en su zona, y principalmente se sienten abandonados ante un escenario de legalidad versus ilegalidad, por ende el Estado debe determinar sus políticas de distribución de recursos en busca de una adecuada gestión, seguridad lo cual conllevara un correcto impacto en la sociedad.

De acuerdo al artículo del autor Castillo (2010), en el cual se plantea el problema ¿Lo informal o un medio de generación de ingresos para resolver en parte el problema del desempleo? El mototaxismo ha venido en incremento en los últimos años, debido a que responde la necesidad de transportarse a la población y de igual forma es un medio en el cual pueden recibir ingreso, sirviendo como medio de sostenimiento económico, el gobierno muchas veces ha generado políticas públicas en el sector de transporte para detener la informalidad, sin embargo al detener y dejar sin percibir ingresos a miles de personas, no es un escenario favorable, debido a que va fomentar que las personas opten por medidas ilegales y delincuencias para poder sustentarse, teniendo en cuenta esos escenarios y con relación a las respuestas obtenidas en el presente trabajo, la forma de intervención del Estado debe ser precisa y adecuada; debido a que muchos mototaxistas reconocen los beneficios de la formalidad, ya que les permite tener una seguridad laboral e ingresos adecuados, por otro lado reconocen que el transporte informal les genera una mala reputación con los ciudadanos, con ello si aceptarían una intervención adecuada en políticas públicas, permitiendo la fomentación de la legalidad de transportes informales, políticas como reducir la burocracia, debido a que se ha encontrado que esta tiende a dificultar la legalidad; otra medida es la constante fiscalización, para identificar las unidades que no cumplen los requisitos correspondiente a la norma, y por ultimo una política pública de transparencia para frenar la corrupción.

Con relación al trabajo de inclusión social y movilidad en el sector mototaxi en Tarapoto, según el autor Chan et al. (2019), quien establece, que la movilidad es de gran importancia para el desarrollo local, debido a que las empresas pueden transportarse a su lugar de trabajo y transportar mercancía para sus negocios, permitiendo un estilo de vida dinámico; pero los medios de transporte están limitados de acuerdo a la zona económica de su ubicación, por ejemplo la zonas que no han logrado un desarrollo económico, se ha suscitado el mototaxi como medio de transporte, una zona es Tarapoto, en donde el mototaxi se ha vuelto principal medio de transporte para la población e incluso turistas, con ello también ha aparecido escenarios de informalidad, en el cual el crecimiento descontrolado de mototaxis ha generado inseguridad ciudadana, esto es un reto al cual debe responder el gobierno local, debido a que si se sigue ignorando generará un mayor

problema a futuro; se sabe que la dependencia de las motos es respuesta a la necesidad de transporte que puede ser pagada de acuerdo a los ingresos locales, por lo que su eliminación sería ignorar la necesidad población y la realidad del país; en nuestros resultados vemos un escenario parecido al de Tarapoto, en donde el servicio del transporte de mototaxis es necesario, pero a la vez genera descontrol social, por lo cual la solución se cita nuevamente en las políticas públicas de transporte adecuadas, lo cual tiene que realizar el gobierno, estas medidas deben precisar y contrarrestar la informalidad e inseguridad; reconociendo la importancia en el sector transporte de las mototaxis para las zonas emergentes en el país, las cuales son mayoría, debido a que el Perú aún se encuentra en vías de desarrollo, pero para lograr el objetivo de desarrollo se deben ordenar públicamente diferentes sectores incluyendo el de transporte.

Por otro lado nuestros resultados con relación a los objetivos general, en el cual se evidencia que las políticas públicas en el sector transporte no son adecuados o son inexistentes, ello se compara con el grado de ejecución de la Municipalidad de Santa Anita, para ello vemos el grado de ejecución, MEF (2022), se muestra que la Municipalidad de Santa Anita obtuvo una ejecución del 38.5% el 2022, lo cual nos indica que no se está gestionando de forma adecuada los recursos, y las políticas públicas en diferentes sectores han avanzado muy poco en cuanto ejecución, a ello se deben observar diferentes escenarios como es el post COVID; estos resultados de ejecución avalan nuestros resultados en el que la mayoría de entrevistados afirmaron que no existe presencia de la Municipalidad de Santa Anita en la implementación de políticas públicas en el sector de transporte; incluso han manifestado que la revisiones y luchan contra la ilegalidad la tienen que hacer las propias empresas de mototaxis formalizadas, debido a que se encuentran en un escenario que el Estado no existe, y la informalidad amenazan sus puestos de trabajo desde disantos puntos: generando desconfianza en la población, aumentando la inseguridad y delincuencia y en el sector económico al ser los mototaxistas ilegales, pagan menos impuestos y por lo tanto su tarifa puede ser mínima, generando una competencia desleal, que si va en aumento pode en peligro su puesto de trabajo a futuro.

Se realizó un contraste con los datos de INEI (2019), en la encuesta a los hogares en donde en 72,7% de la población se encuentra en una situación de empleo informal, en el cual se muestra una realidad nacional de como la informalidad es uno de los principales problema en nuestro país, este escenario si no se optan medidas adecuadas y se tienen que tomar en cuenta acertadas políticas públicas acertadas en contra de la informalidad; dichos resultados de la encuesta reflejan nuestros resultados, en el que el sector de transportistas de mototaxis en el distrito de Santa Anita se encuentran, donde la informalidad constantemente gana más terreno, podemos denotar que se pueden optar por soluciones establecidas por otros países que se encuentran en desarrollo; ignorar la informalidad es esperar que a futuro aparezcan nuevos índices de comportamientos sociales que atribuyan a un desorden social, como es la delincuencia y la corrupción pública.

V. CONCLUSIONES

En el distrito de Santa Anita, por medio de las entrevistas, se ha manifestado que muchas actividades municipales han sido detenidas por condiciones de la pandemia, de lo cual se ha encarecido la categoría de la gestión de políticas públicas, lo que ha generado que en el servicio de mototaxis no exista un control, dando paso a la informalidad, generando una competencia desleal en las empresas que si brindan un servicio de calidad.

PRIMERA: Respecto a la exploración, en donde se observa en cuanto a las entrevistas, la gestión de políticas públicas, al realizar una correcta gestión, permite que la categoría mototaxis (servicio de mototaxis) puedan obtener un adecuado impacto en la sociedad y una mejor seguridad, el en el distrito de Santa Anita un 90% de entrevistados aseguran que la municipalidad no ha realizado una correcta gestión de políticas públicas, como resultado de la entrevista surge una categoría la cual es carencia de gestión políticas públicas, lo cual expresa en el análisis, el abono que se siente al estado.

SEGUNDA: Con relación a la categoría Gestión de políticas públicas, con relación a la entrevista, se establece que su correcta implementación, trae beneficios positivos a la sociedad, mejorando el servicio de mototaxis, debido a que se reduce la competencia de las motos informales, lo cual genera una disminución en la inseguridad, desembocando en un impacto en la sociedad favorable, escenario positivo para cada uno de los actores mencionados.

TERCERA: De acuerdo a categoría mototaxi (servicio de transporte en mototaxi) dentro del contexto de formalidad, ven como necesario la intervención del estado, en la regulación externa de actividades que escapan su control, como es el caso de motos que operan de forma informal, los representantes de los gremios en el distrito de Santa Anita, enfocan que buscan una constante mejora, brindando un servicio de calidad, capacitaciones y constantes revisiones técnicas, sin embargo la

competencia informal general una mala cara a la población, acerca del tipo de transporte, por lo cual estos últimos meses se han generado un abandono por parte del estado, escenario que puede ser debido a la pandemia del COVID – 19.

CUARTA: Por último, con relación a la categoría emergente la cual es carencia de políticas públicas, la cual emerge producto de la aplicación de los instrumentos con relación a las entrevistas, la cual demuestra la carencia de gestión de políticas públicas en el sector de transporte en el distrito de Santa Anita, en donde los entrevistados mencionaron, la falta de relación entre la realidad y las políticas de gestión pública, determinando que no existe una correcta gestión por parte del estado, en el cual desenlaza en: carencia de comunicación entre el estado y mototaxis e inseguridad en el distrito de Santa Anita, conllevando al aumento de la delincuencia e informalidad en el sector transporte en especial mototaxis.

VI. RECOMENDACIONES

Este espacio busca emitir una opinión de acuerdo a los resultados encontrados, así como los elementos admitidos en toda la investigación, por ende, versa direccionada a los involucrados en este estudio.

PRIMERA:

Se recomienda al ente encargado de la gestión de políticas públicas en Santa Anita, promover una adecuada gestión con relación al gremio de mototaxis formales, de esta forma evitar escenarios como la informalidad, estableciendo que el transporte de mototaxis surge de la necesidad de transporte rápido y cómodo por parte de la población del distrito de Santa Anita.

SEGUNDA:

Se recomienda al área de transporte de la municipalidad de Santa Anita, realizar un mayor número de inspecciones con el fin de reducir la informalidad, de igual forma realizar capacitaciones constantes a los mototaxistas, y reduciendo la burocracia en los papeles de funcionamiento, de esta forma mejorar la comunicación entre ambas partes, actores del escenario planeado.

TERCERA:

A los gremios de mototaxistas, desarrollar proyectos y acercarlos a la municipalidad, de esta forma generar una presencia, debido a que la formalidad también brinda una mejor calidad de ingresos a las motos formales, generando un desarrollo en el distrito de Santa Anita.

CUARTA:

Se recomienda a las futuras investigaciones, realizar análisis que comprenda una mayor muestra a lo analizado en esta ocasión, de esta forma poder comprender el escenario de transporte de los mototaxis en el distrito de Santa Anita.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2019). *Calidad, fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes* (3° edición). Ediciones Paraninfo.
- Alegre, M. (2016). Transporte Urbano. ¿Cómo resolver la movilidad en Lima y Callao? *Consortio de Investigación Económica y Social*, 1, 6.
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6>
- Alvarado, W. (2021). Ordenanza de Transporte Público y la Informalidad en el Servicio de Mototaxis del Distrito de Huanchaco – Trujillo, 2021. In *Universidad César Vallejo*.
- Amorim, C. R., de Araújo, E. M., de Araújo, T. M., & de Oliveira, N. F. (2012). Occupational accidents among mototaxi drivers. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 15(1), 25–37. <https://doi.org/10.1590/s1415-790x2012000100003>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2022). *La eficiencia de las políticas públicas*. Respuesta Del CAF Frente Al COVID-19.
- Barbosa, J., & Da Silva, S. (2018). Critérios de qualidade em serviços de transporte público urbano: uma contribuição teórica. *Brazilian Journal of Production Engineering*, 4, 83–98.
- Becerra, N. Y., Timoteo, M., & Montenegro, S. M. (2020). Trastornos musculoesqueléticos en trabajadores de transporte público de vehículos motorizados menores de Lima Norte. *Health Care & Global Health. Health*, 4(2), 48–55. <https://doi.org/10.22258/hgh.2020.42.79>
- Bernal, J. (2021). El autoempleo en el transporte informal como forma de exclusión social : el caso de los mototaxistas del municipio de Chimalhuacán. *Análisis Económico*, XXXVI, 141–158.
- Caballero Rueda, J. C., Vergara Harris, N. A., Coley Vives, J. D., Pérez Almario, P. A., Asprilla Riascos, I. C., & Maza Ávila, F. J. (2020). Nivel de satisfacción y factores que inciden en la elección del servicio de transporte entre estudiantes de la Universidad de Cartagena, sede Piedra de Bolívar. *Revista de Jóvenes*

- Investigadores Ad Valorem*, 3(2), 84–99. <https://doi.org/10.32997/rjia-vol.3-num.2-2020-3241>
- Cabezas, E. D., Naranjo, D. A., & Santamaría, J. T. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
- Castillo, B. (2010). El mototaxismo ¿problema informal o un medio de generación de ingresos para resolver en parte el problema del desempleo en Montería? *Universidade Federal De Juiz De Fora Curso*, 2005, 1–12.
- CEPAL. (2013). La infraestructura de transporte sostenible y su contribución a la igualdad en América Latina y el Caribe. *CEPAL – Colección Documentos de Proyectos*, 1–38.
- CEPLAN. (2018). *Políticas nacionales y sectoriales*. PCM.
- Chacon, J., & Ruhel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 50. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chan, Z. J., Hung, V., & Kallmyer, F. (2019). *Inclusión social y movilidad : el sector del mototaxi en Tarapoto (Perú)*.
- Córdova, J., & Palacios, Y. (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. In *Universidad Señor de Sipán*.
- Economía. (2014). *Definición de gestión*. Economía , Gestiones a Su Favor.
- Eka, K., & Sitanggangb, J. M. (2016). The effect of public transport services on quality of life in Medan city. *ScienceDirect*, 234, 383–389.
- Guglielmetti, R., Toni, M., Raharjo, H., Di Pietro, L., & Sebathu, S. P. (2018). Does the service quality of urban public transport enhance sustainable mobility? *Journal of Cleaner Production*, 174, 1566–1587. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.052>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (S. A. Mcgraw-hill / Interamericana editores (ed.)).
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill*

- (Vol. 1, Issue Mexico).
- INEI. (2016). *Transporte urbano*.
<http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0047/INDICE.htm>
- INEI. (2019a). *Compendio estadístico de la Provincia de Lima*.
- INEI. (2019b). La informalidad y la fuerza de trabajo. *Syria Studies*, 7(1), 37–72.
https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- INEI. (2021). Deasigualdad y criminalidad en el Perú. *Syria Studies*, 7(1), 37–72.
https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Islas, V., & Zaragoza, M. (2007). Análisis de los sistemas de transporte. *Secretaría de Comunicaciones y Transporte*, 1(307), 75.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). Marketing Anintroduction 11th. In *Entelequia: revista interdisciplinar* (Vol. 4, Issue 3). Pearson Education, Inc.
- Leyva, G. (2017). *Condiciones laborales y calidad de vida de mototaxistas del consorcio “Los Chasquis” Comas Lima, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Londoño, J. (2011). ¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas? *Diario El Colombiano*, 2(January 2009), 30–41.
https://www.elcolombiano.com/historico/que_son_y_para_que_sirven_las_interventorias-IAEC_147294
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia. In *Pearson Educación*.
- Martínez, H. (2018). El desafío del sector transporte en el contexto del cumplimiento de las contribuciones determinadas a nivel nacional de América Latina. *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL)*, 52.
- MEF. (2022). MEF consulta amigable, Santa Anita, Lima. *Consulta Amigable*, 8.5.2017, 2003–2005. <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/>
- Mendoza Briones, A. B. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la*

innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador (Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas). 252.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *sector transporte mef*. <http://ofi.mef.gob.pe/transparencia/mensual/>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Pub. L. No. Decreto Supremo 0212-2019-MTC.

Morais, M., Santos, E., Rizatto, D., & Melleiro, M. (2013). The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>

Pantazi, X. E., Moshou, D., Kasampalis, D., Tsouvaltzis, P., & Kateris, D. (2013). Automatic Detection of Different Harvesting Stages in Lettuce Plants by Using Chlorophyll Fluorescence Kinetics and Supervised Self Organizing Maps (SOMs). *Communications in Computer and Information Science*, 383 CCIS(PART 1), 360–369. https://doi.org/10.1007/978-3-642-41013-0_37

RAE. (2021). *Diccionario de la Real Academia Española*. Real Academia Española.

RAE. (2022a). *Formalidad*. <https://dle.rae.es/formalidad>

RAE. (2022b). *Mototaxi*. <https://dle.rae.es/mototaxi>

Subauste, R. (2020). *La formalizacion en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro mototaxis del distrito de san vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015*. Universidad Católica Los Angeles.

SUTRAM. (2022). *Sutram*. <https://www.gob.pe/institucion/sutran/institucional>

Torres, M. C., Algueró, R. M., & Ruíz, M. D. (2021). Klandos and jakartas. Rethinking “informality” and “public space” from two mobility systems in lower casamance, senegal. *AIBR Revista de Antropología Iberoamericana*, 16(2), 397–418. <https://doi.org/10.11156/aibr.160209>

Universidad de Puebla. (2014). *Calidad de servicio*. 13–25.

Vallejo, M. (2002). El diseño de investigacion: una breve revision metodologica. *Archivos de Cardiología de Mexico*, 72(1), 8–12.

Vargas, L. F. (2017). Impacto económico, social y financiero que tiene el mototaxismo en la ciudad de Florencia Caquetá. *Face*, 17, 206–216.

Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio -*

Conceptos y herramientas.

Vega Camacho, O. H., Rivera-Rodríguez, H. A., & Malaver Rojas, N. (2017).
Contrastación entre expectativas y percepción de la calidad de servicio del
sistema de transporte público de autobuses en Bogotá. *Espacios*, 38(43).

ANEXOS

Anexo 01. Declaratoria de Autenticidad del Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Torres Benites, Christian Jonatan, alumna de la escuela de posgrado y Programa académico de Gestión de Políticas Públicas de la Universidad César Vallejo filial Ate, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulado “Gestión De Políticas Públicas En El Servicio De Transporte De Mototaxis Del Distrito De Santa Anita”, son:

1. De mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente
4. Los resultados presentados en la presente tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 julio del 2022.


.....
Torres Benites, Christian Jonatan
DNI: 46025786

Anexo. 02

Matriz de Categorización Apriorística

Gestión De Políticas Públicas En El Servicio De Transporte De Mototaxis Del Distrito De Santa Anita, 2022

Categorías	Definición Conceptual	Subcategorías	Fuentes	Técnicas
Gestión de Políticas Públicas en el Servicio de Transporte Público	Las políticas públicas son aquellas decisiones democráticas, que son ejercidas por el estado y están en relación con los objetivos públicos establecidos, los cuales han sido definidos en su rango de prioridad y en coordinación con la población CEPLAN (2018).	Gestión Seguridad Impacto en la sociedad Formalidad	Mototaxistas	Entrevista
Mototaxis	Motocicleta de tres ruedas y con techo que se usa como medio de transporte popular para trechos cortos RAE (2022).	Calidad de Servicio Satisfacción	Mototaxistas	Entrevista

Autor: Torres Benites, Christian Jonatan

Anexo. 03

Matriz de Operacionalización

Gestión De Políticas Públicas En El Servicio De Transporte De Mototaxis Del Distrito De Santa Anita, 2022

Categorías	Subcategorías	Fuentes	Técnicas	Ítems
Gestión de Políticas Públicas en el Servicio de Transporte Público	Gestión	Mototaxistas	Entrevista	1 – 11 Del primer balotario de preguntas
	Seguridad			
	Impacto en la sociedad			
	Formalidad			
Mototaxis	Calidad de Servicio	Mototaxistas	Entrevista	1 – 11 Del segundo balotario de preguntas
	Satisfacción			

Autor: Torres Benites, Christian Jonatan

Anexo 04. Instrumento de investigación.

ENTREVISTA

CATEGORIA: Gestión de Políticas Públicas en el Servicio de Transporte Público

1. ¿Cuál es su opinión respecto a la a la gestión de Políticas Públicas que se aplican al servicio que brindan los mototaxis en el distrito?

2. ¿Qué opina sobre las normas que regulan al servicio de mototaxis en el distrito?

3. ¿Considera Ud. que actualmente la gestión que se desarrolla en la municipalidad está orientada a lograr los objetivos de calidad y seguridad del servicio que brindan los mototaxis en el distrito? ¿Por qué?

4. ¿Qué medidas se han tomado para mejorar el nivel de seguridad vial en el distrito?

5. ¿Cuál cree Ud. que es el impacto que genera el servicio de mototaxis en el distrito? ¿Por qué?

6. ¿Qué cree Ud. Que se debe hacer para mejorar el servicio que brindan los mototaxis?

7. ¿En el distrito se han brindado cursos o capacitaciones de seguridad vial para los conductores? ¿Si se han brindado que institución la brindo?

8. ¿Los vehículos menores son evaluados por sus propias instituciones y/o por la municipalidad, para verificar el buen funcionamiento de las mismas? ¿Si son evaluados, cada cuanto tiempo son evaluados?

9. ¿Cuál cree usted que es el impacto que genera el servicio de mototaxis en el distrito?
¿Por qué? _____

10. ¿Qué cree usted que se debe hacer para mejorar el servicio que brindan los mototaxis?

11. ¿Cree usted que la información de los vehículos que brindan el servicio de transporte público que están empadronados por la municipalidad es de fácil acceso para la población?

ENTREVISTA

CATEGORIA: Mototaxis

1. ¿Cuál es su opinión respecto a que los mototaxis trabajen de una manera formal?

2. ¿Considera Ud. La formalización de los mototaxis contribuye al desarrollo del distrito?
¿Por qué?

3. ¿Cree Ud. que la calidad del servicio está relacionada con la formalización? ¿Por qué?

4. ¿Considera Ud. los mototaxis del distrito brindan un buen servicio? ¿Por qué?

5. ¿Cree Ud. que los usuarios del servicio de mototaxis tienen una buena percepción del servicio que se brinda? ¿Por qué?

6. ¿Considera usted que los mototaxis del distrito brindan un buen servicio? ¿Por qué?

7. ¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan los mototaxistas? ¿Por qué?

Los mototaxis formales tratamos de hacer el servicio de la mejor manera, pero sin embargo los informales nos hacen quedar mal porque ellos no respetan, no son capacitados. _____

8. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio?

9. ¿Cree usted que los usuarios del servicio de mototaxis tienen una buena percepción del servicio que se brinda? ¿Por qué?

10. ¿Cree usted que el servicio de mototaxis, satisface las necesidades de los usuarios?
¿Por qué?

11. ¿Cree usted que los paraderos cumplen con protocolos de seguridad y limpieza?

Anexo 05. Matriz de triangulación.

Para la categoría Políticas Públicas en el sector transporte

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6	Entrevista 7	Entrevista 8
1. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de Políticas Públicas que se aplican al servicio que brindan las mototaxis en el distrito?	Básicamente políticas y públicas no se cumple las normas legales nacionales, sacan ordenanzas sin participación del gremio.	De parte del área de transporte de la municipalidad de Santa Anita las reuniones han sido muy esporádicas por la pandemia covid.	Mejorar en el servicio de gestión en general.	En el distrito de Santa Anita la gestión es deficiente ya que no se lleva un control preciso en cuanto a los vehículos y sus conductores, y a la abundante informalidad de muchas unidades de transporte.	Considerando la pandemia no sé ha aplicado lo que debería ser. Se perdió el principio de autoridad ganado en la anterior gestión orden, atención, soluciones rápidas a las dificultades.	Qué el parque automotriz en relación a los mototaxis, teniendo ordenanzas que rigen el servicio, la autoridad municipal no procede al cumplimiento de la norma legal, en tal sentido no hay capacidad de gestión.	Sin respuesta	Hoy en día muy poco trabajan los inspectores de forma leal y muchos no cumplen con hacer respetar a los formales.
2. ¿Qué opina sobre las normas que regulan al servicio de mototaxis en el distrito?	Durante 25 años de creación de federación en el distrito nunca han participado a los mototaxista para crear una ordenanza solo al acordé de sus asesores que le favorecen.	Sobre las normas en nuestro distrito tampoco han sido muy exigentes por la información que teníamos era por falta de personal	Las normas están bien dadas.	Las normas son buenas, pero debido al poco control por parte de las autoridades crea un entorno poco satisfactorio.	La problemática de siempre transporte informal no trabaja por igualdad. Se aplica muchas veces pero en algunas no hay normas.	Qué las ordenanzas, regulan el servicio pero no es aplicable equitativamente, cómo la norma lo dispone y que se ampare de un plan regulador debidamente.	Que está bien siempre y cuando no sea en contra de los derechos de los mototaxistas.	Muchas normas que no cumplen y no hacen cumplir las autoridades competentes en nuestro distrito mucha informalidad y orden.
3. ¿Cree usted que el trámite para registrar a los vehículos menores es muy burocrático y mucho papeleo?	De conforme al decreto 004 - la ley 27444 Ley Procedimiento Administrativo General simplifica el trámite burocrático pero sin embargo las municipalidades te ponen trabas y el procedimiento de acuerdo a Tupa:	En este periodo el señor Nole de parte de mi empresa sí hubo mucho papeleo y poco apoyo.	Si es muy burocrático se necesita mejorar la atención.	No; pero debería aplicarse para todas las unidades de vehículos menores para desaparecer la informalidad.	El sistema burocrático está bien pero mucho demoran en gestionar. Ejemplo: una semana demora en ingresar mis papeles.	En este caso se ha mejorado pero para uniformar, debe aplicar según un debido procedimiento administrativo.	No	Si es muy burocrático y es muy lento en obtener respuestas a cualquier trámite de transporte en nuestro distrito en la actualidad.

	burocracia.							
4. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con la información necesaria de los vehículos y conductores que brindan el servicio de transporte público en vehículos menores?	Definitivamente no. Porque dentro del distrito hay mucha informalidad, dentro de también empresas y asociaciones con altas y bajas no hacen oportunamente.	La municipalidad no cuenta con la información necesaria de vehículos y conductores en caso de mi empresa Motavico S.A. hay muchas altas y bajas.	No cuenta con la información necesaria por ese motivo hay muchos informales	Si, en caso de los vehículos formales.	Con la nueva modalidad que es digital pueden brindar el servicio adecuado incluso debe hacer una plataforma donde cada dirigente puede ver su padron; por que la actual no ayuda.	Estadísticamente, solo tiene las unidades que se encuentran registradas, según la personería jurídica pero sobre las unidades informales no tienen registro, toda vez que han dejado de hacer los operativos de control.	Si. Porque siempre piden documentos fedateados una vez al año	No cuenta con toda la información tanto de los vehículos y conductores.
5. ¿Considera usted que actualmente la gestión que se desarrolla en la municipalidad está orientada a lograr los objetivos de calidad y seguridad del servicio que brindan las mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	En esta gestión se está proyectando a crear una herramienta de trabajo con participación con la comisión Mixta una ordenanza para mayor control de fiscalización.	En la gestión el señor Nole no se va a lograr los objetivos que ellos se habían propuesto por qué hasta el momento se ha hecho constatación de características que ha sido en el mes de diciembre.	Considero que gestión falta mejorar de calidad, porque falta hacer cumplir las normas.	Si, pues busca cumplir con las normas y protocolos de seguridad para dar un mejor servicio al cliente.	No. Falta capacitación y formalidad	En la actualidad no se ve especialidad de gestión y mucho menos objetivos sobre el servicio, al no existir una adecuada funcionalidad del área competente	No. Porque hay muchos informales en el distrito	A mi parecer no esta orientada a lograr los objetivos de calidad y seguridad. Porque no hay una buena información hacia los conductores ni capacitación.
6. ¿Qué medidas se han tomado para mejorar el nivel de seguridad vial en el distrito?	En esta gestión se está ejecutando el plan regulador dónde hay un estudio de vías y Avenida para controlar el tránsito de transporte público para dar mejorar la seguridad	Las medidas que se han tomado para mejorar el nivel de seguridad han sido nulas porque no habido reuniones.	En mi opinión ninguno	Dar capacitación aunque considero es poco.	Reglamentos que pueden dar una empresa legal, con uniformes y códigos para identificar. Protocolos necesarios.	A la fecha ninguna, porque no sé coordina con las instituciones que prestan el servicio y que puedan articular esfuerzos para mejorar el nivel de seguridad Vial	Solo la capacitación que dan a los conductores.	No hay seguridad vial, todo es un caos vehicular día tras día y los inspectores de transporte no hacen nada son muy incapaces.
7. ¿En el distrito se han brindado cursos o capacitaciones de seguridad vial para los conductores? ¿Si se han	Sí ha dado el charlas de seguridad vial en gran parte a contrarrestar los accidentes de tránsito en	En el distrito no se han brindado curso de capacitación últimamente en principio de su gestión el señor	En la gestión actual no. Con la gestión anterior si	Si se realizo estuvo a cargo de la municipalidad.	Actualmente desde la pandemia no se realizó. Anterior.	En la actualidad esta gestión no ha realizado, ninguna capacitación.	Si se brinda capacitación en el 2019 la institución que la brindo fue la policía y la municipalidad de Santa Anita.	Hoy en la actualidad no se brinda ninguna capacitación de seguridad vial a los

brindado que la institución la brinda?	mototaxi las instituciones que brindan son gestionado por la municipalidad.	Nole hubo una capacitación de seguridad la cual lo brindó la comisaría de Santa Anita.						conductores, 2020 y 2021 no hubo.
8. ¿Los vehículos menores son evaluados por sus propias instituciones y/o por la municipalidad, para verificar el buen funcionamiento de las mismas? ¿Si son evaluados, cada cuanto tiempo son evaluados?	En los vehículos menores de acuerdo a la Norma son por las municipalidades mediante constataciones de características que reemplaza a la revisión técnica cada año	Mi empresa Motavico S.A. es evaluada permanentemente por el comité de disciplina que tiene la empresa.	Si son evaluados por el cuerpo directivo de turno. La municipalidad evalúa cada 3 años	Por las instituciones o empresas muchas veces no son evaluados, pero la municipalidad cada más o menos un año lo realiza.	Anteriormente por gestión en 5 años fue evaluado 2 veces. Las instrucciones como dueños de la empresa evaluamos al año.	Según la ordenanza vigente que rige es anualmente.	Los evalúa la municipalidad de Santa Anita. Son evaluados una vez al año	Son evaluados por la municipalidad pasa que ahora se retrasó ya pasaron 2 años y recién fueron evaluados ya será por la pandemia o que será.
9. ¿Cuál cree usted que es el impacto que genera el servicio de mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	El vehículo menor es un complemento de transporte público de pasajeros y un servicio necesario que genera una herramienta de trabajo para un mototaxista.	El impacto que genera el servicio de mototaxis es por la seguridad que tienen los vecinos con nosotros y rapidez.	Ayuda al desarrollo y a la seguridad al público del distrito.	La rápida circulación de los pasajeros pues usa las vías alternas y calles poco transitadas, de esa manera evita el tráfico de vehículos en el distrito.	Intermedio. Hay motos legales y buen estado. Hay en mal estado informal.	Qué es necesario para el desplazamiento de los pasajeros que lo requiere para ir al mercado, colegio, posta médica, instituciones bancarias y otros.	Sin respuesta	Una fuente alternativa de trabajo porque es un ingreso para algunas familias que son muy numerosas y no cuentan con una vivienda propia.
10. ¿Qué cree usted que se debe hacer para mejorar el servicio que brindan los mototaxis?	Hacer una ordenanza al acordé de la necesidad del distrito y fiscalizar con operativos permanentes contra la informalidad. Difícil de controlar.	Para mejorar el servicio que brindan los mototaxis las empresas tienen que tener el apoyo de la municipalidad.	Hacer cumplir las normas y evaluar con las revisiones técnicas.	Los operativos con el fin de evaluar las unidades de transporte y así bajar con la informalidad, ya que los informales generan desorden en la calidad del servicio.	Nos debe dar un espacio en la acera de nuestro paradero para pintar nuestro logo y se haga formal.	Si se debe mejorar, implementando un aplicativo de registro de todas las unidades y conductores autorizadas y realizar operativos constantes para el control de la informalidad.	Desaparecer la informalidad del distrito y tener el apoyo de la policía contra la delincuencia.	Que los informales traten de ingresar a cualquier empresa o asociación y todos trabajen bien uniformados y identificados los conductores.
11. ¿Cree usted que la información	Efectivamente	La información que brinda el	Si creo de la información que	Sí, pues las unidades llevan	Si, hay más seguridad y orden	No se tiene acceso, porque no	No porque la municipalidad no	No es tan fácil hay mucha

de los vehículos que brindan el servicio de transporte público que están empadronados por la municipalidad es de fácil acceso para la población?	crear Red de Cooperantes a través Policía Nacional la municipalidad es más rápido y eficiente, se desplazan por todo el distrito.	servicio público de parte de las empresas hacia los usuarios es un poco deficiente debido a que hay poco acercamiento con el usuario (poca información).	tiene	los datos del vehículo de forma clara y visible para los usuarios del servicio.		tienen un registro sistematizado y se puede visualizar	da la información al público en general.	demora mucho y papeleo.
--	---	--	-------	---	--	--	--	-------------------------

Para la categoría Mototaxis (Servicio de mototaxis)

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4	Entrevista 5	Entrevista 6	Entrevista 7	Entrevista 8
1. ¿Cuál es su opinión respecto a que los mototaxis trabajen de una manera formal?	La ley dice para poder hacer el servicio mototaxi debe estar en una institución a través de ella la municipalidad autoriza para poder hacer el servicio, caso contrario es informal.	Todas las empresas del distrito de Santa Anita deben de inscribirse en la municipalidad para ser formales y así garantizar un buen servicio.	La opinión es buena que las unidades sean formales para dar seguridad a los vecinos	Actualmente no satisfactorio, pues nos exigen a cumplir con normas y protocolos que muchos informales no tienen y circulan libremente sin que las autoridades no les digan nada.	Hay más formalidad y seguridad.	Qué deben ser registradas todos los mototaxis en la municipalidad por el área de transporte a fin de tener una estadística para que puedan determinar la necesidad del servicio, según el parque automotriz.	Me parece muy bien porque así se puede llevar una formalidad para el bienestar del público.	Trabajar formales dar, garantizar al pasajero ya así se identifica con mas confianza y seguridad ya que cuenta con su respectiva identidad.
2. ¿Considera usted que la formalización de los mototaxis contribuye al desarrollo del distrito? ¿Por qué?	Todo el servicio de mototaxi brinda el desarrollo de la población porque el servicio que brinda es a los mercados colegios centro de salud con servicio a domicilio.	Si la formalización contribuye al desarrollo del distrito, porque así estamos controlados por la municipalidad y así se contribuye hacer un buen servicio.	La formalización ayuda al desarrollo al distrito. Porque estamos obligados a cumplir con la ordenanza	Si, pues se crea orden y mejora el caso de seguridad.	Si, menos delincuencia y robos	Sí porque es parte de la necesidad que requieren los ciudadanos en su desplazamiento y es una fuente de ingreso económico.	Si. Porque gracias a la formalización hay menos delincuencia.	Si contribuyen al desarrollo del distrito. Porque todos serían más ordenados e identificados por la municipalidad
3. ¿cree que la formalidad trae algún beneficio a los mototaxistas?	La formalidad es asegurar económicamente al mototaxista porque el precio de acuerdo con el usuario que paga por el servicio mediante oferta y demanda	Si la formalidad trae beneficio a los mototaxistas porque los usuarios tienen más confianza en tomar los servicios de las empresas formales.	Si nos beneficia en todo	Si, ser responsable y cumplir con las normas.	Si, trabajo seguro.	Sí porque al estar formalizados tanto en la institución que representan y en el área de transporte de la municipalidad, se establece una seguridad a los usuarios.	Si.	Si tendrían beneficio en tener a sus pasajeros sin dudas para poder movilizarse.
4. ¿cree que los usuarios prefieren movilizarse en vehículos formales?	Por la seguridad Sí porque los formales dan confianza y seguridad pero muchas veces los usuarios desconocen quién	Si los usuarios prefieren los vehículos formales por mayor seguridad, ya que en los informales corren el riesgo de que les roben.	Los usuarios si prefieren por seguridad	Sí, pero hay excepciones ya que el informal al no tener los protocolos de seguridad reduce el costo del servicio.	Si. En estos tiempos hay mucha delincuencia	Sí, prefiere porque la da una seguridad tanto porque al estar autorizado y qué es fácil el reconocimiento de las unidades de mototaxi al tener la	No porque lamentablemente los usuarios no saben cuáles son las empresas formales.	Si prefieren vehículos formales los usuarios pues a veces se olvidan de sus paquetes y son recuperables con los

	es formal y informal					identificación de la personería jurídica.		formales.
5. ¿Cree usted que la calidad del servicio está relacionada con la formalización? ¿Por qué?	Todos los mototaxistas formales tienen un reglamento de su institución a la que pertenece, donde están capacitado hacer el servicio de calidad	Si la calidad de servicio está relacionada con la formalización, primeramente para que las empresas queden bien con los usuarios, en caso de mi empresa tenemos charlas periódicamente.	Si está relacionado. Porque cumplimos con las ordenanzas de la municipalidad.	No, cada conductor trata con las personas y brinda el servicio solo que el formal tiene todo los documentos y normas en regla.	Si, se tiene que llevar todos los documentos para registrar.	Sí porque las empresas y asociaciones de mototaxi en el distrito, llevan un control de las unidades autorizadas y se tiene identificado a sus conductores y por ende deben contar con su documentación de su tarjeta de propiedad, licencia de conducir y Soat, elementales para prestar el servicio y tener en buenas condiciones sus unidades	Si. Porque las empresas formales se basan a las normas de la municipalidad.	Si está relacionado en la formalización todo es a la buena coordinación de sus directivas con los conductores para lograr la calidad de servicio.
6. ¿Considera usted que los mototaxis del distrito brindan un buen servicio? ¿Por qué?	Los mototaxis formales brindan servicio con responsabilidad pero muchas veces dan mal imagen por malos elementos, porque son informales.	Los mototaxis del distrito no brindan un buen servicio, porque algunas empresas tienen maltrato Con los usuarios, cobro excesivo de los pasajes.	Si considero pero falta mejorar el servicio, para eso cada institución debe hacer cumplir las normas.	Sí, pues no genera mucho tráfico transporta de manera segura al pasajero y al ser formal gana confianza con el cliente evitando la inseguridad ciudadana.	- Intermedio - Formales: si - Informales: no	En la actualidad, no hay una uniformidad sobre el servicio; toda vez que se observa que algunas unidades, circulan dentro de la formalidad y la existencia de informales y que la administración municipal no contrarresta al respectivo control.	Si. Porque los mototaxistas vivimos de los usuarios.	No todas brindan un buen servicio pero se tiene que trabajar con normas internas para dar un buen servicio al usuario.
7. ¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan los mototaxistas? ¿Por qué?	Los mototaxis formales tratamos de hacer el servicio de la mejor manera, pero sin embargo los informales nos	Yo calificaría que el servicio que brindan los mototaxistas es regular porque algunas empresas no hacen buen	Califico regular. Porque no todos cumplen con las normas.	Buena; pues busca un bien para el distrito.	Formales: tienen cuidado y respetan las reglas. Informales: manejan como animales.	Dentro de la formalidad debe ser a la fecha regular el servicio, en cuanto a las unidades informales, no	Buena Porque hay empresas que se esmeran por dar lo mejor a los usuarios.	No todos los mototaxis tienen el mismo trato y ser muy cortos porque hay conductores

	hacen quedar mal porque ellos no respetan, no son capacitados.	servicio.				prestan seguridad toda vez algunos conductores, no cuentan con licencia de conducir y no poseen el Soat que es un documento importante para la seguridad de los usuarios.		muy déspotas que no respetan al usuario.
8. ¿Cómo cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio?	Para mejorar el servicio debemos ser capacitados permanentemente por especialistas en materia de transporte pero con prueba o con evaluación.	Para mejorar la calidad del servicio se requiere el apoyo de la municipalidad y también los dirigentes de cada empresa del distrito.	Yo creo la mejora será primero en uno mismo el cambio para bien y así dar mejor servicio.	Con más capacitaciones y cursos.	La formalidad imparcial y uso de los paralelos formales	Combatir la informalidad, aplicando el control permanente.	Tratando mejor a los usuarios y preguntando sus necesidades.	Que los dirigentes trabajen de la mano con sus conductores sean socios o afiliados respetándose los reglamentos internos y las normas de transporte de vehículos menores.
9. ¿Cree usted que los usuarios del servicio de mototaxis tienen una buena percepción del servicio que se brinda? ¿Por qué?	Cerca de 30% del usuario no confían en los mototaxistas, piensan que le van a tratar mal, que no tienen educación sin embargo es un mal pero necesario esto pasa por los informales.	Los usuarios tienen una buena percepción del servicio de algunas empresas porque todas las empresas no dan buen servicio. Por eso en algunos sectores son mal vistos los mototaxistas.	Creo que no. Porque no todos somos educados.	Si, pues se muestra respeto, confianza y calidad de servicio.	No, debe hacer capacitación por servicios	Siempre se crea una inseguridad toda vez que el usuario no tiene plenamente conocimiento en qué condiciones se encuentra operativa la unidad, y si el conductor cuenta con licencia de conducir	Si y no. Si Porque hay empresas que se esmeran para dar lo mejor a los usuarios. No porque lamentablemente hay mucha delincuencia con mototaxis.	Si hay usuarios que se encuentran satisfechos del servicio porque encargan sus paquetes a que las lleven a sus domicilios son algunos conocidos.
10. ¿Cree usted que el servicio de mototaxis, satisface las necesidades de los usuarios? ¿Por qué?	Efectivamente, los mototaxistas hacemos servicio complementario al transporte público, porque trasladamos a su	Si el servicio de mototaxi satisface las necesidades de los usuarios porque según sus necesidades de cada usuario ya	Si creo. Porque ayudamos a llegar a tiempo a su centro de labores.	Si, pues acorta el tiempo de viaje de los pasajeros al usar rutas alternas.	No. Algunas unidades cobran informalmente	En cierta forma sí porque es el medio necesario para su desplazamiento según sus necesidades dentro de nuestra	Si	Si satisfacen porque es más rápido y a cualquier momento están las mototaxis para

	domicilio, cosa que no hace transporte de pasajeros	sean para ir al mercado o a su trabajo el mototaxi es muy importante.				jurisdicción		brindar un servicio ya sea de urgencia.
11. ¿Cree usted que los paraderos cumplen con protocolos de seguridad y limpieza?	Dentro de las ordenanzas estimula mantener los paraderos limpios periódicamente, así mismo los mototaxistas formales cumplen R.D.285.2020. Todos los protocolos sobre covid19.	Algunos paraderos cumplen con los protocolos de seguridad y limpieza y algunos no. También en este aspecto se necesita el apoyo de la municipalidad para la coordinación con cada empresa.	Si creo pero no todos cumplimos con la limpieza.	Muchos paraderos no cumplen. Pero al menos tratan de mantener limpia las unidades.	Relativamente no	En su totalidad no cumplen y no hay un control del área competente en lo que concierne con los protocolos de seguridad.	Algunas empresas y asociaciones si lo cumplen por parte de sus dirigentes	No todos cumplen con el protocolo de seguridad y limpieza a falta de inspección de las autoridades competentes.

Anexo 06.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Gestión de Políticas Públicas en el Servicio de Transporte Público.

N°	SUB CATEGORIAS / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIAS 1: Gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de Políticas Públicas que se aplican al servicio que brindan las mototaxis en el distrito?	X		X		X		
2	¿Qué opina sobre las normas que regulan al servicio de mototaxis en el distrito?	X		X		X		
3	¿Cree usted que el trámite para registrar a los vehículos menores es muy burocrático y mucho papeleo?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con la información necesaria de los vehículos y conductores que brindan el servicio de transporte público en vehículos menores?	X		X		X		
	SUB CATEGORIAS 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera usted que actualmente la gestión que se desarrolla en la municipalidad está orientada a lograr los objetivos de calidad y seguridad del servicio que brindan las mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	X		X		X		
6	¿Qué medidas se han tomado para mejorar el nivel de seguridad vial en el distrito?	X		X		X		
7	¿En el distrito se han brindado cursos o capacitaciones de seguridad vial para los conductores? ¿Si se han brindado que institución la brindó?	X		X		X		
8	¿Los vehículos menores son evaluados por sus propias instituciones y/o por la municipalidad, para verificar el buen funcionamiento de las mismas? ¿Si son evaluados, cada cuanto tiempo son evaluados?	X		X		X		
	SUB CATEGORIAS 3: Impacto en la sociedad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cuál cree usted que es el impacto que genera el servicio de mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	X		X		X		

10	¿Qué cree usted que se debe hacer para mejorar el servicio que brindan las mototaxis?	X		X		X	
11	¿Cree usted que la información de los vehículos que brindan el servicio de transporte público que están empadronados por la municipalidad es de fácil acceso para la población?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Silva Narvaste , Bertha (ORCID: 0000-0002-2926-6027)....** **DNI: ...45104543...**

Especialidad del validador: **Dra. en Educación, Maestra en Docencia Universitaria, Licenciada en Educación, especialidad Matemática y Física**

Lima, ...28... de Mayo del 2022

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.
Especialidad
Dra. en Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: • Gestión de Políticas Públicas en el Servicio de Transporte Público.

N°	SUB CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIAS 1: Gestión							
1	¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de Políticas Públicas que se aplican al servicio que brindan las mototaxis en el distrito?	✓		✓		✓		
2	¿Qué opina sobre las normas que regulan al servicio de mototaxis en el distrito?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el trámite para registrar a los vehículos menores es muy burocrático y mucho papeleo?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con la información necesaria de los vehículos y conductores que brindan el servicio de transporte público en vehículos menores?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 2: Seguridad							
5	¿Considera usted que actualmente la gestión que se desarrolla en la municipalidad está orientada a lograr los objetivos de calidad y seguridad del servicio que brindan las mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
6	¿Qué medidas se han tomado para mejorar el nivel de seguridad vial en el distrito?	✓		✓		✓		
7	¿En el distrito se han brindado cursos o capacitaciones de seguridad vial para los conductores? ¿Si se han brindado que institución la brindó?	✓		✓		✓		
8	¿Los vehículos menores son evaluados por sus propias instituciones y/o por la municipalidad, para verificar el buen funcionamiento de las mismas? ¿Si son evaluados, cada cuanto tiempo son evaluados?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 3: Impacto en la sociedad							

9	¿Cuál cree usted que es el impacto que genera el servicio de mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	✓		✓		✓	
10	¿Qué cree usted que se debe hacer para mejorar el servicio que brindan las mototaxis?	✓		✓		✓	
11	¿Cree usted que la información de los vehículos que brindan el servicio de transporte público que están empadronados por la municipalidad es de fácil acceso para la población?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. ... Mg. ORTIZ PIEDRA CARMEN MARIA DNI: ... 09360234

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Lima, ...28... de Mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Gestión de Políticas Públicas en el Servicio de Transporte Público.

N°	SUB CATEGORIAS / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIAS 1: Gestión							
1	¿Cuál es su opinión respecto a la gestión de Políticas Públicas que se aplican al servicio que brindan las mototaxis en el distrito?	✓		✓		✓		
2	¿Qué opina sobre las normas que regulan al servicio de mototaxis en el distrito?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que el trámite para registrar a los vehículos menores es muy burocrático y mucho papeleo?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con la información necesaria de los vehículos y conductores que brindan el servicio de transporte público en vehículos menores?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 2: Seguridad							
5	¿Considera usted que actualmente la gestión que se desarrolla en la municipalidad está orientada a lograr los objetivos de calidad y seguridad del servicio que brindan las mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
6	¿Qué medidas se han tomado para mejorar el nivel de seguridad vial en el distrito?	✓		✓		✓		
7	¿En el distrito se han brindado cursos o capacitaciones de seguridad vial para los conductores? ¿Si se han brindado que institución la brindó?	✓		✓		✓		
8	¿Los vehículos menores son evaluados por sus propias instituciones y/o por la municipalidad, para verificar el buen funcionamiento de las mismas? ¿Si son evaluados, cada cuanto tiempo son evaluados?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 3: Impacto en la sociedad							
9	¿Cuál cree usted que es el impacto que genera el servicio de mototaxis en el distrito? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

10	¿Qué cree usted que se debe hacer para mejorar el servicio que brindan las mototaxis?	✓		✓		✓	
11	¿Cree usted que la información de los vehículos que brindan el servicio de transporte público que están empadronados por la municipalidad es de fácil acceso para la población?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: ... Mg. ARQUI ANCULLI, SILVIA VICTORIA DNI: ... 09804386

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Lima, ...28... de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Mototaxis

N°	SUB CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIAS 1: Formalidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuál es su opinión respecto a que las mototaxis trabajen de una manera formal?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la formalización de las mototaxis contribuyen al desarrollo del distrito? ¿Por qué?	X		X		X		
3	¿cree que la formalidad trae algún beneficio a los mototaxistas?	X		X		X		
4	¿cree que los usuarios prefieren movilizarse en vehículos formales?	X		X		X		
	SUB CATEGORIAS 2: Calidad de Servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cree usted que la calidad del servicio está relacionada con la formalización? ¿Por qué?	X		X		X		
6	¿Considera usted que las mototaxis del distrito brindan un buen servicio? ¿Por qué?	X		X		X		
7	¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan los mototaxistas? ¿Por qué?	X		X		X		
8	¿Cómo cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio?	X		X		X		
	SUB CATEGORIAS 3: Satisfacción	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿Cree usted que los usuarios del servicio de mototaxis tienen una buena percepción del servicio que se brinda? ¿Por qué?	X		X		X		
10	¿Cree usted que el servicio de mototaxis, satisface las necesidades de los usuarios? ¿Por qué?	X		X		X		
11	¿Cree usted que los paraderos cumplen con protocolos de seguridad y limpieza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Silva Narvaste , Bertha (ORCID: 0000-0002-2926-6027) DNI:45104543.....

Especialidad del validador: ... **Dra. en Educación, Maestra en Docencia Universitaria, Licenciada en Educación, especialidad Matemática y Física**

Lima, ...28... de Mayo del 2022

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.

Especialidad

Dra. en Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Mototaxis

N°	SUB CATEGORIAS / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIAS 1: Formalidad							
1	¿Cuál es su opinión respecto a que las mototaxis trabajen de una manera formal?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la formalización de las mototaxis contribuyen al desarrollo del distrito? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
3	¿cree que la formalidad trae algún beneficio a los mototaxistas?	✓		✓		✓		
4	¿cree que los usuarios prefieren movilizarse en vehículos formales?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 2: Calidad de Servicio							
5	¿Cree usted que la calidad del servicio está relacionada con la formalización? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que las mototaxis del distrito brindan un buen servicio? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan los mototaxistas? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 3: Satisfacción							

9	¿Cree usted que los usuarios del servicio de mototaxis tienen una buena percepción del servicio que se brinda? ¿Por qué?	✓		✓		✓	
10	¿Cree usted que el servicio de mototaxis, satisface las necesidades de los usuarios? ¿Por qué?	✓		✓		✓	
11	¿Cree usted que los paraderos cumplen con protocolos de seguridad y limpieza?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ...Mg. ORTIZ PIEDRA CARMEN MARIA DNI: ... 09360234

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Lima, ...28.... de Mayo del 2022

- 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.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CATEGORIA: Mototaxis

N°	SUB CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIAS 1: Formalidad							
1	¿Cuál es su opinión respecto a que las mototaxis trabajen de una manera formal?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la formalización de las mototaxis contribuyen al desarrollo del distrito? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
3	¿cree que la formalidad trae algún beneficio a los mototaxistas?	✓		✓		✓		
4	¿cree que los usuarios prefieren movilizarse en vehículos formales?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 2: Calidad de Servicio							
5	¿Cree usted que la calidad del servicio está relacionada con la formalización? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que las mototaxis del distrito brindan un buen servicio? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo calificaría usted el servicio que brindan los mototaxistas? ¿Por qué?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo cree usted que se puede mejorar la calidad del servicio?	✓		✓		✓		
	SUB CATEGORIAS 3: Satisfacción							
9	¿Cree usted que los usuarios del servicio de mototaxis tienen una buena percepción del servicio que se brinda? ¿Por qué?	✓		✓		✓		

10	¿Cree usted que el servicio de mototaxis, satisface las necesidades de los usuarios? ¿Por qué?	✓		✓		✓	
11	¿Cree usted que los paraderos cumplen con protocolos de seguridad y limpieza?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: ... Mg. ARQUI ANCULLI, SILVIA VICTORIA DNI: ... 09804386

Especialidad del validador:MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.....

Lima, ...28.... de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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.
Especialidad

Anexo 07. Autorización de aplicación de los instrumentos

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de Junio del 2022

Señor (a):

Presidente o Gerente General

EMPRESA O ASOCIACIÓN DE MOTOTAXIS

Nº de Carta : 109 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 11 de junio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:


- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Torres Benites Christian Jonatan
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MOTOTAXIS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2022".

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Recibido
14/06/22
Carla Buncay d


NUEVA FEDERACION DE VEHICULOS MENORES DE SANTA ANITA
“NUFEVEMSA”

Fundado. 06 de Diciembre del 2,012.
Partida Registral N° 13005530- Sunarp.
Dirección: Jr. 19 de Julio N° 136 2do Piso, Urb. Universal, Distrito de Santa Anita.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Santa Anita, 15 de Junio del 2,022.

Señores:
POSGRADO
Universidad Cesar Vallejo

Asunto : Remitimos respuesta a la Carta: 109 – 2022 – UCV –VA – EPG- FOSLO3/J.

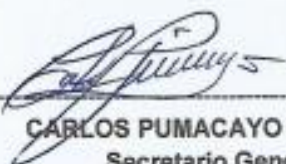
Atención: Dra. Reiga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado Campus Lima Ate..

YO, CARLOS PUMACAYO CHICLLO, identificado con DNI 10041147, en calidad de Secretario General de la Nueva Federación de Vehículos Menores de Santa Anita “NUFEVEMSA” con el debido respeto me dirijo a su digna persona para expresarle lo siguiente:

A través de la presente y conocedores de la excelente calidad de persona y del alto espíritu de superación permanente, le concedemos y otorgamos la autorización así como todas las facilidades para las informaciones necesarias al **Sr. Christian Jonatan Torres Benites**, para que pueda obtener el Grado Académico a través de la realización del trabajo de Elaboración, Presentación, Sustentación y Aprobación con la finalidad de consolidar su Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Otorgado la respuesta positiva a la petición de autorización. Me despido cordialmente de ustedes.

Atentamente:



CARLOS PUMACAYO CHICLLO.
Secretario General

NUEVA FEDERACION DE VEHICULOS MENORES DE SANTA ANITA
“NUFEVEMSA”

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de Junio del 2022

Señor (a):

Presidente o Gerente General

EMPRESA O ASOCIACIÓN DE MOTOTAXIS

Nº de Carta : 109 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 11 de junio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Torres Benites Christian Jonatan
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MOTOTAXIS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2022".

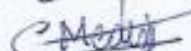
Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Recibido:
15-06-2022

Coilos Augusto Medina


00366947

Gerente General EMPRESA
TRANSPORTES HUASCAR

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de Junio del 2022

Señor (a):
Presidente o Gerente General
EMPRESA O ASOCIACIÓN DE MOTOTAXIS

Nº de Carta : 109 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 11 de junio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

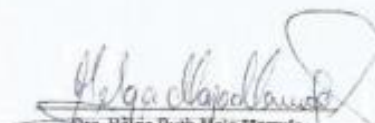
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Torres Benites Christian Jonatan
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MOTOTAXIS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2022".

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la Institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Recibido
13-06-22

ENRIQUE ABUTO QUISPE
DNI: 09806467
GERENTE

Emp. MOTOTAXIS VIRGEN DE POCOMARCA

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de Junio del 2022

Señor (a):

Presidente o Gerente General

EMPRESA O ASOCIACIÓN DE MOTOTAXIS

Nº de Carta : 109 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 11 de junio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).


Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Torres Benites Christian Jonatan
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "GESTIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE DE MOTOTAXIS DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, 2022".

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,


Dra. Hilda Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Recibido
16-06-22


Fausto Cortés L.
08435513

Presidente
de la aso. de motot. 14 Febrero

Anexo 08. Imágenes de la toma de datos y procesos
Figura 7.

Toma de datos.



Figura 8.

Toma de datos.



Anexo 09. Imágenes de la toma de datos y procesos

Figura 9.

Uso del Atlas Ti.

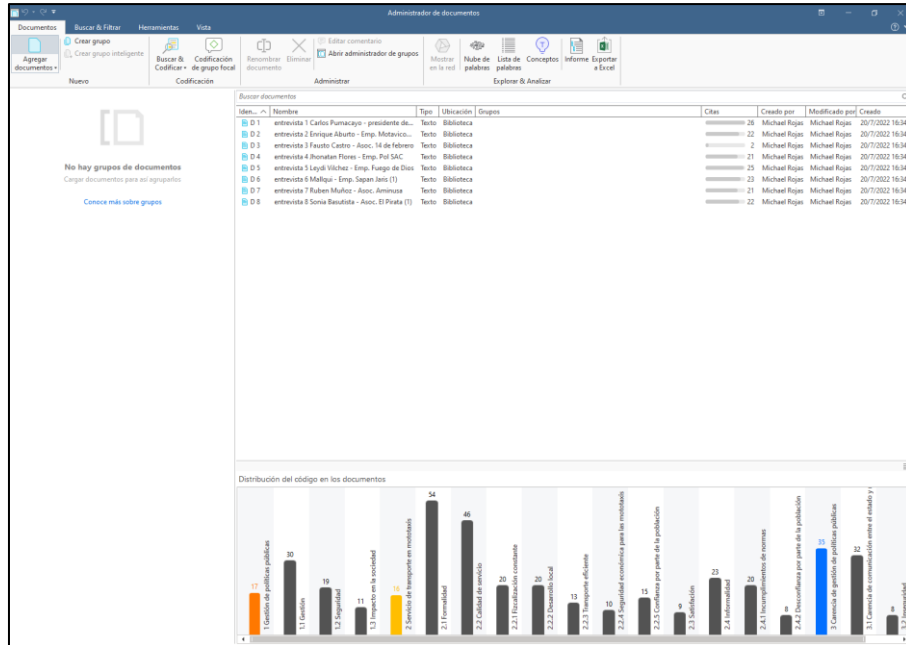


Figura 10.

Uso del Atlas Ti.

