

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS



**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO DEL TRANSPORTE URBANO EN LA PROVINCIA DE
TACNA, 2021**

TESIS

Presentada por:

Bach. Yanira Tatiana Torres Torres

ORCID: 0000-0002-8049-7242

Asesor:

Dr. Ascención Américo Flores Flores

ORCID: 0000-0001-9426-5357

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

TACNA - PERÚ

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Tesis

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO DEL TRANSPORTE URBANO EN LA PROVINCIA DE
TACNA, 2021”**

Presentada por:

Bach. Yanira Tatiana Torres Torres

**Tesis sustentada y aprobada el 15 de noviembre de 2023; ante el siguiente
jurado examinador:**

PRESIDENTE: Dra. Delia Yolanda MAMANI HUANCA

SECRETARIO: Dr. Martín PAUCARA ROJAS

VOCAL: Mtro. Rolando Gonzalo SALAZAR CALDERÓN JUÁREZ

ASESOR: Dr. Ascención Américo FLORES FLORES

Declaración Jurada de Originalidad

Yo **Yanira Tatiana Torres Torres**, en calidad de: **Egresada** de la **Maestría en Gestión Y Políticas Públicas** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado (a) con DNI 45147622

Soy autora de la tesis titulada:

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE URBANO EN LA PROVINCIA DE TACNA, 2021”, con asesor: Dr. Ascención Américo Flores Flores.

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 27% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado o la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedora de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el

incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 15 de noviembre de 2023



YANIRA TATIANA TORRES TORRES

45147622

Dedicatoria

Este trabajo se dedica a mis padres y hermano por apoyarme siempre en mis decisiones de crecimiento personal y desarrollo profesional, lo cual ha sido clave para alcanzar mis metas.

Yanira Tatiana

Agradecimientos

A esta casa de estudios superiores, por priorizar el dictado de esta maestría, cuyo contenido me han permitido crecer profesionalmente y mejores tomar decisiones públicas.

A todos los docentes de la maestría, que han demostrado conocimiento y mucha experiencia en gestión pública, puesto que lograron atender todas mis inquietudes y proveerme de un conocimiento más amplio.

Y finalmente a mi asesor de tesis, cuya paciencia y experiencia metodológica han sido muy importantes para culminar este trabajo, cumpliendo a cabalidad con los objetivos propuestos.

Yanira Tatiana

Índice de Contenidos

	Pág.
Declaración jurada de originalidad	iv
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
Índice de apéndices	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	01
Capítulo I: El Problema	03
1.1 Planteamiento del problema	03
1.2 Formulación del problema	05
1.2.1 Problema principal	05
1.2.2 Problemas secundarios	05
1.3 Justificación de la investigación	06
1.4 Objetivos	07

1.4.1	Objetivo general	07
1.4.2	Objetivos específicos	07
Capítulo II: Marco Teórico		08
2.1	Antecedentes de la investigación	08
2.1.1	Antecedentes internacionales	08
2.1.2	Antecedentes nacionales	09
2.1.3	Antecedentes locales	11
2.2	Bases teóricas	12
2.2.1	Base teórica “Gestión municipal”	12
2.2.1.1	Definición de gestión municipal	12
2.2.1.2	Ley de gobiernos locales	14
2.2.1.3	Evaluación de la gestión en la municipalidad	15
2.2.1.4	Dimensiones para analizar la gestión municipal	16
2.2.2	Base teórica “Calidad del servicio de transporte urbano”	17
2.2.2.1	Calidad de servicio	17
2.2.2.2	Modelos de calidad de servicio	20
2.2.2.3	Problemática del servicio de transporte público	23
2.2.2.4	Dimensiones para analizar la calidad del servicio del transporte urbano	24
2.3	Definición de conceptos	24

Capítulo III: Marco Metodológico	27
3.1 Hipótesis	27
3.1.1 Hipótesis general	27
3.1.2 Hipótesis específicas	27
3.2 Operacionalización de las variables	28
3.2.1 Identificación de la variable independiente	28
3.2.2 Identificación de la variable dependiente	29
3.2.3 Identificación de variables intervinientes	30
3.3 Tipo de investigación	31
3.4 Nivel de investigación	31
3.5 Diseño de la investigación	32
3.6 Ámbito y tiempo social de la investigación	32
3.7 Población y muestra	32
3.7.1 Unidad de estudio	32
3.7.2 Población	33
3.7.3 Muestra	33
3.8 Procesamiento, técnicas e instrumentos	34
3.8.1 Procedimiento	34
3.8.2 Técnicas	34
3.8.3 Instrumentos	35

Capítulo IV: Resultados	38
4.1 Descripción del trabajo de campo	38
4.2 Diseño de la presentación de los resultados	39
4.3 Resultados	40
4.3.1 Resultados de la variable “Gestión municipal”	40
4.3.2 Resultados de la variable “Calidad del servicio de transporte urbano”	55
4.4 Prueba estadística	73
4.5 Comprobación de hipótesis	73
4.5.1 Contraste de las hipótesis específicas	75
4.5.2 Contraste de la hipótesis general	81
4.6 Discusión de resultados	83
Conclusiones	85
Recomendaciones	88
Bibliografía	91
Apéndices	96

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Operacionalización de variables e indicadores</i>	30
Tabla 2	<i>N° de ítem / dimensión de la variable “Gestión municipal”</i>	36
Tabla 3	<i>N° de ítem / dimensión de la variable “Calidad del servicio del transporte urbano”</i>	36
Tabla 4	<i>Dimensión n° 01 – “Desarrollo organizacional”</i>	40
Tabla 5	<i>Dimensión n° 01 – “Desarrollo organizacional” (por ítem)</i>	42
Tabla 6	<i>Dimensión n° 02 – “Finanzas municipales”</i>	43
Tabla 7	<i>Dimensión n° 02 – “Finanzas municipales” (por ítem)</i>	45
Tabla 8	<i>Dimensión n° 03 – “Servicios y proyectos municipales”</i>	46
Tabla 9	<i>Dimensión n° 03 – “Servicios y proyectos municipales” (por ítem)</i>	48
Tabla 10	<i>Dimensión n° 04 – “Gobernabilidad democrática”</i>	49
Tabla 11	<i>Dimensión n° 04 – “Gobernabilidad democrática” (por ítem)</i>	51
Tabla 12	<i>Variable independiente – “Gestión municipal”</i>	52
Tabla 13	<i>Variable independiente – “Gestión municipal” (por dimensión)</i>	54
Tabla 14	<i>Dimensión n° 01 – “Elementos tangibles”</i>	55
Tabla 15	<i>Dimensión n° 01 – “Elementos tangibles” (por ítem)</i>	57
Tabla 16	<i>Dimensión n° 02 – “Fiabilidad”</i>	58
Tabla 17	<i>Dimensión n° 02 – “Fiabilidad” (por ítem)</i>	60
Tabla 18	<i>Dimensión n° 03 – “Capacidad de respuesta”</i>	61

Tabla 19	<i>Dimensión n° 03 – “Capacidad de respuesta” (por ítem)</i>	63
Tabla 20	<i>Dimensión n° 04 – “Seguridad”</i>	64
Tabla 21	<i>Dimensión n° 04 – “Seguridad” (por ítem)</i>	66
Tabla 22	<i>Dimensión n° 05 – “Empatía”</i>	67
Tabla 23	<i>Dimensión n° 05 – “Empatía” (por ítem)</i>	69
Tabla 24	<i>Variable dependiente – “Calidad del servicio del transporte urbano”</i>	70
Tabla 25	<i>Variable dependiente – “Calidad del servicio del transporte urbano” (por dimensión)</i>	72
Tabla 26	<i>Prueba de normalidad</i>	74
Tabla 27	<i>Análisis de correlación</i>	75
Tabla 28	<i>Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 3</i>	77
Tabla 29	<i>Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 4</i>	78
Tabla 30	<i>Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 5</i>	80
Tabla 31	<i>Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 6</i>	81
Tabla 32	<i>Regresión logística ordinal para la hipótesis general</i>	82

Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1	<i>Dimensión n° 01 – “Desarrollo organizacional”</i>	41
Figura 2	<i>Dimensión n° 01 – “Finanzas municipales”</i>	44
Figura 3	<i>Dimensión n° 03 – “Servicios y proyectos municipales”</i>	47
Figura 4	<i>Dimensión n° 04 – “Gobernabilidad democrática”</i>	50
Figura 5	<i>Variable independiente – “Gestión municipal”</i>	53
Figura 6	<i>Dimensión n° 01 – “Elementos tangibles”</i>	56
Figura 7	<i>Dimensión n° 02 – “Fiabilidad”</i>	59
Figura 8	<i>Dimensión n° 03 – “Capacidad de respuesta”</i>	62
Figura 9	<i>Dimensión n° 04 – “Seguridad”</i>	65
Figura 10	<i>Dimensión n° 05 – “Empatía”</i>	68
Figura 11	<i>Variable dependiente – “Calidad del servicio del transporte urbano”</i>	71

Índice de Apéndices

	Pág.
Apéndice 1 <i>Matriz de consistencia</i>	97
Apéndice 2 <i>Instrumentos</i>	99
Apéndice 3 <i>Juicio de expertos</i>	102
Apéndice 4 <i>Confiabilidad de instrumentos</i>	115

RESUMEN

El trabajo efectuado tiene como objetivo el determinar cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021; siendo el tipo de investigación puro, de diseño no experimental, de alcance explicativo, los datos de corte transversal, la muestra es de 382 ciudadanos, la técnica es la encuesta, el instrumento usado es el cuestionario.

Se obtuvo que el 72,5% perciben de nivel regular la gestión municipal impulsada por la actual gestión edil, donde la dimensión a mejorar es la “Gobernabilidad democrática”; y el 71,2% considera de nivel regular la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad, siendo la dimensión a mejorar la “Seguridad”.

Se concluye que la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, dado el valor de chi-cuadrado = 185,949 ($p = 0,000$), y el pseudo R^2 – coeficiente de Nagelkerke = 0,551; de forma similar existe influencia de cada una de las dimensiones de la variable “Gestión municipal” sobre la variable “Calidad del servicio del transporte urbano”.

Palabras claves: Gestión municipal, calidad del servicio de transporte urbano.

ABSTRACT

The objective of the work carried out is to determine how municipal management influences the quality of urban transport service in the province of Tacna, 2021; being the type of pure research, non-experimental design, explanatory scope, cross-sectional data, the sample is 382 citizens, the technique is the survey, the instrument used is the questionnaire.

It was obtained that 72.5% perceive the municipal management promoted by the current municipal management as regular, where the dimension to improve is "Democratic Governance"; and 71.2% consider the quality of the urban transport service in the city to be of a regular level, the dimension to be improved being "Safety".

It is concluded that municipal management influences the quality of urban transport service in the province of Tacna, given the chi-square value = 185.949 ($p = 0.000$), and the pseudo R^2 - Nagelkerke coefficient = 0.551; Similarly, there is an influence of each of the dimensions of the "Municipal management" variable on the "Quality of urban transport service" variable.

Keywords: Municipal management, quality of urban transport service.

Introducción

La investigación tiene como objetivo central el determinar cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021; puesto que uno de los principales problemas públicos que se vive en la ciudad es lo caótico del transporte urbano, tanto en las características de la tecnología de los vehículos, el trato dado dentro de las unidades, la demora en llegar a tiempo a los destinos, las pocas vías de acceso al centro y a los principales centros laborales, entre otros, ello hace que la calidad del servicio de transporte no sea el óptimo, siendo potencialmente un factor de ello, la existencia de una inadecuada gestión municipal, que durante estos años de gobierno, no ha implementado medidas concretas para hacer frente a este caos que significa transportarse públicamente.

Es por ello, que este trabajo se ha efectuado, con la finalidad de proponer acciones de mejora, principalmente dirigida a las autoridades y funcionarios de la municipalidad provincial, que permita en el mediano plazo, mejorar esta situación del transporte urbano.

En lo que implica el contenido del trabajo, se tiene que en el primer capítulo se presenta la descripción de la problemática abordada, se plantean los objetivos y se realiza la justificación de la investigación.

En el segundo capítulo, se describen los antecedentes, se desarrolla el estado del arte de las variables de análisis, se detallan teorías y el detalle del sustento teórico de las dimensiones, y se precisan los términos claves.

En el tercer capítulo, se efectúa la metodología usada, destacando el tipo, el diseño, el nivel, la muestra, la técnica, el instrumento, entre otros, y finalmente la validación y fiabilidad de los cuestionarios.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados, los cuales se agrupan en dimensiones y por variable, se hace el contraste de las hipótesis, se discute lo encontrado; y finalmente se detallan las conclusiones y se proponen recomendaciones.

Capítulo I

El Problema

1.1 Planteamiento del Problema

Vilela (2015) señala que el transporte público es un servicio que le permite a la población trasladarse para atender sus temas personales, laborales, otros, usados preferente por personas que no cuentan con vehículos propios; además señala que tiene el potencial de contribuir en la reducción de la cantidad de autos privados en las ciudades.

El INEI (2020) informa que el 79% de los habitantes del Perú, lo hacen en zonas urbanas, y ello se irá incrementando a medida que transcurren los años, lo cual está directamente relacionado con el aumento de la demanda de más infraestructura para transportarse, que permita usar con mayor comodidad moviéndose para el traslado, ya sea por motivos laborales, familiares, entre otros, generando con ello problemas de congestión y contaminación.

Gaytán (2019) en su trabajo de investigación sobre la calidad del servicio de transporte urbano, menciona que la concentración de vehículos de motor se ha

convertido en un problema grave del sector transporte en las ciudades, impactando ambientalmente, incrementando el número de accidentes y en el tiempo lento de traslado a los lugares de destino; el transporte público abarca al minibús, autobús, camioneta rural, moto-taxi, taxi, otros (que son el 81% de los viajes motorizados), que resulta ser muy elevado respecto a otros países como Bolivia (que es 57%) y Chile (que es 36,5%); todo ello se han convertido en factores que han generado que los usuarios tengan insatisfacción por la calidad del servicio de transporte urbano.

En Tacna existe también problemas con el transporte urbano, que en horarios punta, el centro de la ciudad se encuentra saturado el acceso y el avance de los vehículos es lento, a ello se suma que la mayoría de los vehículos que brindan este servicio son antiguos, no cumplen a plenitud con las diversas medidas de seguridad para el transporte de pasajeros, tienen una cantidad de papeletas por infracciones de tránsito, se ha incrementado el número de accidentes, existe un trato mayormente descortés de parte de los que brindan el servicio, entre otros; lo cual confirma la existencia de un panorama de una calidad del servicio de transporte urbano inadecuado; y ante ello, existe una débil labor de la gestión de la municipalidad provincial, que ha avanzado muy poco en atender esta problemática que afecta a la población local.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?

1.2.2 Problemas Secundarios

- a) ¿Cuál es el nivel de gestión municipal que percibe el poblador de la provincia de Tacna, 2021?
- b) ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del transporte urbano que percibe el poblador de la provincia de Tacna, 2021?
- c) ¿Cómo el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?
- d) ¿Cómo las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?
- e) ¿Cómo los servicios y proyectos municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?
- f) ¿Cómo la gobernabilidad democrática influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?

1.3 Justificación de la Investigación

Esta investigación es relevante, puesto que se recabaron las opiniones de los usuarios del servicio de transporte urbano sobre la calidad del servicio recibido, lo cual le permitirá a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tacna contar con información para proponer opciones de mejora, conducentes a brindar un servicio mejor en el mediano plazo.

Además de priorizar la formulación e implementación de proyectos de inversión pública, que permitan ejecutar recursos conducentes a mejorar las vías de acceso en la zona urbana de la ciudad, a fortalecer las capacidades de los dueños de las empresas de transporte en lo referente al trato adecuado a los clientes, a apoyar en que se generen mejores condiciones para renovar la flota de transporte, entre otros.

Finalmente, la relevancia del trabajo es:

- Relevancia teórica; dado que se utilizó un estado del arte que permitió desarrollar el marco teórico de las variables analizadas.
- Relevancia académica; dado que el trabajo servirá de pauta para otros investigadores en temas afines.
- Relevancia práctica; dado que los resultados le servirán a la entidad para proponer e implementar medidas correctivas a la problemática de la calidad del servicio de transporte urbano.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar el nivel de gestión municipal que percibe el poblador de la provincia de Tacna, 2021.
- b) Identificar el nivel de percepción del poblador sobre la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.
- c) Analizar cómo el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.
- d) Analizar cómo las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.
- e) Analizar cómo los servicios y proyectos municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.
- f) Analizar cómo la gobernabilidad democrática influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

Se destacan los siguientes:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- a) Ochoa et al (2019) investigaron la “Gestión de la calidad en un GAD municipal: un modelo para su aplicación”; artículo de una revista ecuatoriana; siendo el objetivo el analizar e implementar un modelo para gestionar la calidad; se efectuó una revisión bibliográfica entre 2013 al 2018, sobre los modelos de calidad; se hizo una propuesta basada en cuatro modelos, que permitió desarrollar una propuesta basado en indicadores para medir la calidad en entidades que pretenden satisfacer las expectativas ciudadanas.
- b) Oviedo et al (2016) investigaron la “Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral”, artículo de la revista Universidad y Salud (Colombia); donde el principal objetivo fue describir

la calidad de la vida laboral de los conductores de transporte público en Pasto; donde el tipo de investigación es básico, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la muestra es de 468 conductores; se concluyó que los aspectos de mejora se refieren a promover la calidad de vida para los conductores, la prestación de los servicios y ser más protagónicos en el apoyo al desarrollo local.

- c) Morán (2016) investigó el “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario”; tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; donde el principal objetivo fue analizar la calidad del servicio de transporte en la ciudad, desde la perspectiva del ciudadano; donde el tipo es puro o básico, el alcance es descriptivo, el diseño no experimental; se concluyó que el servicio de transporte urbano es deficiente principalmente por el mal trato de los choferes y cobradores hacia las personas que usan el servicio, además de la poca evolución tecnológica en los transportes usados.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- a) Hidalgo (2020) efectuó un trabajo de nombre la “Gestión municipal y proceso de abastecimiento en obras de administración directa en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019”, tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; donde el principal objetivo fue analizar cómo la gestión municipal se relaciona con el abastecimiento para las obras de

administración directa; donde el tipo de investigación es puro o básico, de diseño no experimental, de corte transversal, la muestra es de 73 personas; se encontró que en un 59% se percibe como deficiente la gestión municipal, de forma similar en un 68% se califica como deficiente el proceso de abastecimiento, finalmente existe relación directa y moderada ($p = 0,000$) entre las variables de estudio.

- b) Gaytán (2019) investigó la “Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018”; tesis de maestría de la Universidad César Vallejo; siendo el objetivo central el analizar la percepción sobre la calidad del servicio de transporte urbano; donde el alcance es descriptivo, de diseño no experimental y los datos se recabaron por corte transversal; se concluyó que los aspectos más resaltados fueron la seguridad, la capacidad de respuesta y la comodidad.
- c) Pinchi (2018) investigó la “Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017”; tesis de la Universidad Nacional de Ucayali; cuyo objetivo fue analizar cómo la gestión del municipio se relaciona con el nivel de calidad del servicio proporcionado al poblador; siendo el alcance correlacional, de tipo puro, el diseño es no experimental, la muestra es de 85 personas; se concluye que no existe relación entre la gestión municipal y el nivel de la calidad del servicio que caracteriza a la municipalidad.

2.1.3 Antecedentes Locales

- a) Medina (2021) investigó “La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna 2019”; tesis de la Universidad José Carlos Mariátegui; siendo el principal objetivo el analizar cómo la gestión municipal se relaciona con el nivel de satisfacción de los pobladores de la ciudad; siendo el nivel correlacional, los datos se recogieron por corte transversal, el diseño es no experimental; se concluyó que existe relación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de los pobladores, además que existe insatisfacción en lo que refiere a la gestión social y el nivel de ejecución de los proyectos de inversión.
- b) Neira (2020) investigó los “Factores internos y externos que influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017”; tesis de maestría de la UNJBG; donde el objetivo es analizar la influencia de diversos factores sobre la calidad del servicio; de tipo básico, de diseño no experimental, de alcance correlacional; se concluyó que existe un bajo nivel de calidad de servicio (-2,17 puntos), además que existe influencia de los factores, tanto internos como externos, sobre la calidad del servicio edil.
- c) Vizcarra (2018) investigó la “Relación entre la actitud del chofer y cobrador de servicio público urbano y el trato que reciben los estudiantes de secundaria durante su transporte en el distrito de Alto de la Alianza de

Tacna en el año 2013”; tesis de maestría de la UNJBG; donde el objetivo es analizar cómo la actitud que caracteriza al chofer y al cobrador en el servicio público se relaciona con el trato que se le da al estudiante de nivel secundario cuando usa dicho transporte; siendo el alcance correlacional, de diseño no experimental, los datos son de corte transversal; se encontró que los estudiantes se quejan de la existencia de maltratos dentro del vehículo de transporte urbano, con la presencia de actitudes humillantes y abusivas, se percibe la poca aplicación de aspectos afines a la educación vial y al saber convivir en ciudadanía.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Base Teórica “Gestión Municipal”

2.2.1.1 Definición de Gestión Municipal.

Es importante resaltar la relevancia de la gestión pública en la búsqueda de opciones de mejora para las condiciones de vida del ciudadano, para lo cual utiliza los recursos generados por el Estado; al respecto se destaca la definición efectuada por Andía (2013) quien precisa que es la responsable de implementar las políticas públicas con eficiencia, que permita alcanzar los objetivos consensuados en los planes de desarrollo.

En base a la revisión efectuada, se destacan las siguientes definiciones sobre gestión municipal, se tiene:

- Singh (2015) resalta que la principal labor de las gestiones ediles es buscar la mejora de las condiciones de vida de los pobladores de su jurisdicción, para lo cual implementa una estrategia de generar ingresos mediante los impuestos que aplica a los ciudadanos y empresas, lo cual permite contar con recursos para priorizar el ejecutar obras contempladas en el plan de desarrollo local.
- Armas (2016) señala que la municipalidad cuenta con un estructura orgánica encabezada por el alcalde y sus regidores, los cuales deben velar por la aplicación de las normas y leyes, para lo cual administra sus recursos con la finalidad de atender con eficiencia los requerimientos poblacionales, plasmados en sus documentos de gestión.
- Aguilar & Alejo (2016) señalan que es responsable de establecer estrategias para cumplir con los asuntos públicos, impulsando que se generen las condiciones para que exista una convivencia social pacífica e informada de los avances de la gestión.
- Gutiérrez & Vidal (2008) hacen referencia de que se trata de un conjunto de actividades ejecutadas por los gobiernos locales, con la finalidad de atender las exigencias de las comunidades que la conforman, que permita mejorar la calidad de vida existente.

2.2.1.2 Ley de Gobiernos Locales.

De la ley de gobiernos locales (2003) promulgada en la gestión del presidente Alejandro Toledo es la n° 27972, se resaltan los siguientes artículos que contribuyen a comprender la relevancia de su accionar en la gestión pública, se tiene:

- Artículo 1: Son entidades que impulsan la participación vecinal en los temas públicos, que gozan de autonomía para velar por los intereses de la localidad, se encuentra conformado por la población, el territorio y la organización; tienen personería jurídica e impulsan el desarrollo local.
- Artículo 9: Se destacan las principales atribuciones del Concejo Municipal:
 - ✓ Aprobar el plan de desarrollo local y el presupuesto institucional.
 - ✓ Aprobar el programa de inversiones.
 - ✓ Aprobar el plan de desarrollo urbano.
 - ✓ Crear y modificar los arbitrios municipales.
 - ✓ Vacar o suspender al alcalde y regidores.
 - ✓ Conformar comisiones, impulsar iniciativas normativas y aceptar donaciones.
 - ✓ Aprobar que se celebren convenios.
 - ✓ Aprobar la remuneración del alcalde y sus dietas.
 - ✓ Fiscalizar la gestión de los funcionarios y cesar al gerente municipal por actos dolosos.

- Artículo 73: Las principales competencias y funciones de las municipalidades provinciales son las siguientes: Planificar el desarrollo local y ordenar su territorio, lograr la coordinación y alineamiento con los planes distritales, promover y ejecutar proyectos de inversión que contribuyan a la mejora de las condiciones de vida de las personas, y emitir normas técnicas sobre el uso del suelo y su protección ambiental.
- Artículo 81: Se precisan las siguientes funciones en lo que refiere al transporte público: Regular y planificar el transporte en su jurisdicción, regular el servicio de transporte urbano a la ciudadanía, mantener operativos los sistemas de señalización y regular el tránsito de vehículos y peatones, dar las licencias y concesiones de rutas para el transporte de las personas por la provincia, promover que se construyan los terminales terrestres y regular el funcionamiento, y supervisar la calidad del servicio de transporte urbano con apoyo de la policía.

2.2.1.3 Evaluación de la Gestión en la Municipalidad.

Matteis & Preite (2017) resalta que las gestiones municipales que logran destacar, se debe principalmente a la existencia de un liderazgo de las autoridades y funcionarios, que promueven la participación y el trabajar en equipo, que exista una comunicación frecuente entre las diversas áreas de la entidad, se respeta los procesos de planeamiento, los conflictos son enfrentados de forma rápida, y la gestión está centrada en mejorar las condiciones de vida del poblador.

Arroyo (2016) describe que una de los principales problemas que debe enfrentar una gestión municipal se refiere a la existencia de morosidad de los vecinos referente al pago de sus tributos, afectando con ello la obtención de los ingresos de la entidad.

Hernández (2013) resalta que el trabajo eficiente de la municipalidad debería transferirse o ser percibido por el ciudadano, en la calidad del servicio ofertado a la población, representado por impulsar la implementación de estrategias para encaminar el desarrollo local, aplicando la democracia participativa y controlando las actividades ciudadanas; y de forma paralela se debe lograr que la gestión sea transparente, es decir que toda la información que genere la entidad debe estar al alcance del ciudadano (en sus portales institucionales por ejemplo), pues ello genera confianza en la labor edil.

2.2.1.4 Dimensiones para Analizar la Gestión Municipal.

Hidalgo (2020) desarrolló un trabajo de investigación donde se analiza la gestión municipal, para lo cual utiliza dimensiones extraídas de la Fundación Nacional para el Desarrollo (2008) de México, las cuales también son consideradas para el desarrollo de este trabajo, se tiene:

- a) Desarrollo organizacional: Implica el que la entidad cuente con un plan de desarrollo local que permita plasmar objetivos y estrategias para atender las demandas ciudadanas, además de una estructura orgánica que

contribuya a que la entidad pueda atender con celeridad los procesos administrativos, complementado por contar con personal adecuadamente seleccionado de forma meritocrática.

- b) Finanzas municipales: Hace referencia a los ingresos y egresos de la entidad edil, cuya información es clave para priorizar los temas de inversión, desde la perspectiva de mejorar la recaudación municipal, además de la ejecución eficiente del presupuesto principalmente para obras de impacto.
- c) Servicios y proyectos: Abarca la relación de servicio que brinda la entidad a la comunidad, además del banco de inversiones a impulsar durante la gestión de la autoridad de turno; los servicios más frecuentes son los de seguridad, agua y saneamiento, alumbrado público, transporte urbano, entre otros.
- d) Gobernabilidad democrática: Implica el impulsar que el ciudadano participe en las decisiones locales, es decir involucrarlo para que se entere y asuma mayores responsabilidades en favor de la comunidad.

2.2.2 Base Teórica “Calidad del Servicio del Transporte Urbano”

2.2.2.1 Calidad de Servicio.

Es importante previamente establecer una definición de servicio, al respecto se destaca el aporte de Zeithaml et al (2009) quienes señalan que se trata

de un conjunto de prestaciones que son anexadas o que logran acompañar a la principal prestación ofertada por la entidad, que mayormente se trata de productos de características tangibles; complementan su definición detallando algunas de sus características:

- Intangibilidad: Implica que los servicios no pueden verse, ni almacenarse, ni tampoco tocarse u olerse, generando algunas dificultades para la percepción como el poder exhibirlo, colocarle un precio, el patentarlos.
- Heterogeneidad: Puesto que el servicio se caracteriza por no ser completamente igual, dado que depende directamente del desempeño de las personas, de su estado de ánimo, de su motivación, además de las expectativas del cliente.
- Naturaleza perecedera: Puesto que la duración del servicio tiene un tiempo de influencia, principalmente cuando se genera y se consume.
- El uso del servicio es simultáneo con el producto: Ello implica que el servicio es vendido al inicio, y se comprueba sus características cuando el producto es aplicado.
- Inseparabilidad: Puesto que complementa el accionar del personal de la entidad, cuando se genera la interacción con el cliente, y éste procede a adquirir el bien.

Con respecto a la calidad, se destaca el aporte proporcionado por Garza (2008), quien señala que es algo dinámico, dado que su definición ha variado, desde aquellas primeras centradas en el controlar todo lo relacionado con los

centros que producen los bienes, hasta los actuales enfoques que impulsan el gestionar y mejorar de manera continua la calidad; y de forma específica precisa que se entiende por calidad como esa capacidad para atender las expectativas del cliente y satisfacerlas, que caracteriza a un producto o a un servicio, que permita contribuir de forma significativa en su bienestar.

Otra definición de calidad, que complementa la descrita en el párrafo anterior, es la establecida por Martínez et al (2019), quienes resaltan que se trata de un conjunto de características y rasgos que describen a un producto, los cuales permiten atender de forma satisfactoria las expectativas y necesidades de los clientes, basados en cumplir con las especificaciones formalizadas en el diseño; además se tiene que el precio del bien es compatible con el nivel de satisfacción que percibe el cliente cuando lo consume.

Juran & Gryna (1993) abordan el concepto de calidad, desde la óptica de comparar lo que se espera con respecto a lo que se percibe al consumir, resaltando que los conceptos de la existencia de una adecuada calidad del servicio está directamente relacionada con la posterior consecuencia de una satisfacción en el cliente; precisa además que se entiende por expectativas como aquellas condiciones que el cliente espera que se brinde el servicio, las cuales se forman principalmente por la información obtenida a través de la publicidad expuesta por la empresa, y por los comentarios de otros clientes que ya han utilizado el

servicio, además señala que se caracterizan por ser dinámicas, dado que varían principalmente en mercado muy competitivos.

Con respecto a la percepción, precisa que se trata de la valoración que hace el cliente respecto al servicio recibido, donde se compara la sensación de lo experimentado al consumir, con lo que se esperaba antes del mismo, generando con ello la definición de la calidad por el servicio.

2.2.2.2 Modelos de Calidad de Servicio.

Yuqui y García (2020) en su trabajo de investigación referido a cómo evaluar la calidad del servicio del transporte urbano, desarrolla en su estado del arte, un conjunto de modelos que proponen diversas dimensiones para el análisis de la calidad, de lo cual se resaltan los siguientes modelos para este trabajo, se tiene:

- a) Modelo de Grönroos: Se fundamenta en proponer estrategias que permitan mejorar la imagen de la institución; las cuales se sustentan en la formación de la percepción respecto a la calidad, que resulta de combinar la calidad técnica con la calidad funcional; detalla que se genera cuando la calidad que se experimenta logra cumplir con lo esperado del cliente (paradigma de la desconfirmación); además detalla que las expectativas se originan a consecuencia de la comunicación impulsada por la empresa mediante el marketing, también mediante las recomendaciones de personas que ya

hayan usado el servicio, y finalmente por la existencia de las necesidades del cliente; entonces lo que se percibe de la organización, es lo que origina la imagen empresarial.

- b) Modelo de Eiglier y Langeard: Desarrollan un modelo de servucción, que abarca el implementar una organización centrada en la existencia de sistemas, cuyos pilares sean los elementos humanos y físicos, que interactúan con el cliente para realizar una prestación de algún servicio, en base a aspectos comerciales y de calidad previamente definidos; dicho planteamiento está conformada por un conjunto de personas que se contactan con el cliente, el servicio, la infraestructura y soporte físico y el cliente.
- c) Modelo de Rust y Oliver: Desarrollan un modelo conformado por el servicio y sus diversas peculiaridades (su diseño antes de entregarse, y acorde a las exigencias del mercado), la entrega del servicio y el entorno ambiental que rodea al servicio.
- d) Modelo de Bitner: Dicha propuesta sostiene que la calidad es resultado de la existencia de alguna experiencia de rasgos satisfactorios o no; la cual puede generarse (paradigma no confirmatorio) por la discrepancia en alguna transacción, puesto que existen expectativas, las cuales podrían no atenderse satisfactoriamente, y ello se evidencia en la existencia de conductas posteriores a la compra, de parte del cliente que afectan la imagen de la entidad, por tanto, la única forma de que el cliente fomente el

uso de los servicios de la entidad, es que haya experimentado satisfacción en el uso, que es lo que se requiere para alcanzar su fidelización.

- e) Modelo de Bolton y Drew: Sostiene que la calidad por el servicio se analiza mediante la determinación de la disconformidad entre las expectativas del usuario sobre el servicio y lo que logró percibir cuando lo usó, las primeras se forman mediante la comunicación boca-oído, las experiencias anteriores y las necesidades del cliente, respecto a lo segundo se logran evaluar mediante atributos afines a la entidad y a las características del producto; por tanto, si la disconformidad es positiva, implica que el cliente está satisfecho.
- f) Modelo Servqual: El modelo se sustenta en dos escalas, una para las expectativas del cliente y otra para sus percepciones, de sus diferencias surgen las denominadas discrepancias, lo que permite cuantificar la existencia de la calidad del servicio; propone un instrumento de 44 reactivos (22 para cada uno), agrupados en 05 dimensiones, que son los aspectos tangibles, el nivel de fiabilidad, la capacidad de responder con prontitud, el nivel de seguridad y la capacidad empática (dicha propuesta es considerada para el análisis de esta variable).
- g) Modelo Servperf: Este modelo propone que la calidad del servicio se tiene que medir considerando solo las percepciones, es decir que las actitudes y reacciones del cliente frente a lo consumido resultan ser más relevantes, es decir evalúa el nivel de desempeño del servicio o rendimiento de cada uno

de los atributos ofertados en el servicio; está compuesto por 05 dimensiones, que son las mismas que plantea el modelo Servqual.

2.2.2.3 Problemática del Servicio de Transporte Público.

Gaytán (2019) en su trabajo describe algunos problemas afines al transporte urbano, de los cuales se destacan los siguientes:

- Limitada capacidad de la entidad para implementar soluciones integrales para la mejora del transporte público.
- Baja capacidad para coordinar y buscar soluciones conjuntas con los tres niveles de gobierno.
- Falta de financiamiento para proyectos de alto impacto en favor de la existencia de un transporte urbano más eficiente.
- La existencia de algunos subsidios en el sistema de transporte urbano.
- Crecimiento de la población que adquiere vehículos particulares que genera mayor congestión en la ciudad, que ve que no se implementan nuevas formas de lograr transportar a las personas.
- Crecimiento del transporte público informal.
- Incremento de la inseguridad.
- Desordenado crecimiento de la población en las ciudades.

2.2.2.4 Dimensiones para Analizar la Calidad del Servicio del Transporte Urbano.

Las dimensiones a usar para medir la variable dependiente se sustentan en un clásico que analiza la calidad de servicio, como lo es Parasuraman et al (1985), que también es utilizado por Gaytán (2019) en su investigación sobre la calidad del servicio de transporte urbano, se tiene:

- a) Elementos tangibles: Hace referencia al estado físico del vehículo, a las rutas de transporte urbano, a la limpieza del vehículo e higiene de los que brindan el servicio, al confort térmico, a la apariencia del personal del vehículo.
- b) Fiabilidad: Implica la tarifa o precio del servicio, el interés sincero del personal del vehículo de dar un servicio con calidez, el tiempo de viaje, la cordialidad, la confianza.
- c) Capacidad de respuesta: Implica el cumplimiento de la totalidad de las rutas y horarios, la solución de las averías, la rapidez en el servicio.
- d) Seguridad: Implica la utilización de los seguros, el manejar a la defensiva.
- e) Empatía: Implica el atender de forma personalizada, que sean los horarios adecuados, la atención de necesidades específicas.

2.3 Definición de Conceptos

Se resaltan los términos siguientes:

- a) Gestión: Capacidad de conseguir y ejecutar recursos que permita lograr los objetivos propuestos por la entidad.
- b) Gestión municipal: Implica el cumplir con la normatividad pública, buscando usar los recursos en favor de la población, que permita mejorar sus condiciones de vida.
- c) Funcionario público: Es el personal de confianza en las entidades públicas, responsable de implementar con eficiencia los sistemas administrativos del estado.
- d) Inversiones: Son los recursos que prioriza la entidad ejecutar que contribuye en el logro de las metas institucionales.
- e) Plan de desarrollo local: Es un documento consensuado con la población, donde se priorizan los objetivos y estrategias a usar para buscar soluciones a la problemática pública de la jurisdicción.
- f) Calidad de servicio: Implica el generar valor agregado en favor del público objetivo, priorizando el atender las expectativas de las personas.
- g) Transporte urbano: Es el servicio que se brinda al ciudadano que sirve para trasladarse por diversas zonas de la ciudad, y por diversos motivos.
- h) Finanzas municipales: Implica los ingresos y egresos ediles, que deben administrarse con la finalidad de cumplir con las responsabilidades públicas.

- i) **Gobernabilidad democrática:** Implica el hacer partícipe al ciudadano en las decisiones de las entidades públicas, impulsar la transparencia de la gestión pública.
- j) **Comportamiento empático:** Es ponerse en el lugar del otro al momento de decidir.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- a) El nivel de gestión municipal que percibe el poblador de la provincia de Tacna es inadecuado, 2021.
- b) El nivel de percepción del poblador sobre la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna es inadecuado, 2021.
- c) El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.
- d) Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

- e) Los servicios y proyectos municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.
- f) La gobernabilidad democrática influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

3.2 Operacionalización de las Variables

3.2.1 Identificación de la Variable Independiente

Gestión municipal.

Indicadores:

- a) Desarrollo organizacional: Logro de objetivos y metas, organización edil, contrataciones, uso de sistemas, equidad de género.
- b) Finanzas municipales: Recaudación de impuestos y arbitrios, capacidad administrativa, ejecución presupuestal.
- c) Servicios y proyectos municipales: Oferta de servicios, programa de inversiones.
- d) Gobernabilidad democrática: Interacción interinstitucional, transparencia, lucha contra la corrupción.

Escala de medición:

Ordinal.

3.2.2 Identificación de la Variable Dependiente

Calidad del servicio del transporte urbano.

Indicadores:

- a) Elementos tangibles: Estado del vehículo, rutas de transporte, limpieza del vehículo, confort térmico, apariencia del personal del vehículo.
- b) Fiabilidad: Tarifa, interés sincero del personal del vehículo, tiempo de viaje, cordialidad, confianza.
- c) Capacidad de respuesta: Cumplimiento de rutas, solución de averías, rapidez en el servicio.
- d) Seguridad: Uso de seguros, manejo a la defensiva.
- e) Empatía: Atención personalizada, horarios adecuados, atención de necesidades específicas.

Escala de medición:

Ordinal.

3.2.3 Identificación de Variables Intervinientes

- Sexo: Masculino, femenino.
- Nivel de ingreso familiar mensual: Menos de 1000 soles, entre 1000 y 2500 soles, entre 2500 y 5000 soles, más de 5000 soles.

A continuación se detallan las dimensiones e indicadores, se tiene:

Tabla 1

Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Variable independiente: Gestión municipal.	Es el conjunto de acciones estratégicas impulsadas por las autoridades, equipo de funcionarios y personal edil, para lograr los objetivos y metas plasmados en el plan de desarrollo local.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo organizacional. - Finanzas municipales. - Servicios y proyectos municipales. - Gobernabilidad democrática. 	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos y metas, organización edil, contrataciones, uso de sistemas. - Recaudación de impuestos y arbitrios, capacidad administrativa, ejecución presupuestal. - Oferta de servicios, programa de inversiones. - Interacción interinstitucional, transparencia, lucha contra la corrupción 	Ordinal (Nivel inadecuado, regular, adecuado)
Variable dependiente: Calidad del servicio de transporte urbano.	Es el conjunto de actividades que priorizan implementar los responsables de brindar el servicio de transporte urbano, para atender las expectativas al respecto del ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles. - Fiabilidad. - Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estado del vehículo, rutas de transporte, limpieza del vehículo, confort térmico, apariencia del personal del vehículo. - Tarifa, interés sincero del personal del vehículo, tiempo de viaje, cordialidad, confianza. - Cumplimiento de rutas, solución de averías, rapidez en el servicio. - Uso de seguros, manejo a la defensiva. - Atención personalizada, horarios adecuados, atención de necesidades específicas. 	Ordinal (Nivel inadecuado, regular, adecuado)

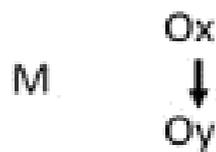
Fuente: Propia

3.3 Tipo de Investigación

El trabajo es de tipo puro o básico, dado que se buscó aportar al conocimiento, mediante el análisis de cómo la gestión municipal influye en la percepción sobre la calidad del transporte urbano; sobre el enfoque, se tiene que es cuantitativo, puesto que se obtuvieron datos de campo para dar respuesta a las preguntas propuestas y luego hacer el contraste de hipótesis (Hernández et al, 2014).

3.4 Nivel de Investigación

Sobre el alcance o nivel se precisa que es explicativo, dado que se analizó la causa – efecto de las variables (Hernández et al, 2014); siendo el esquema:



- M: Muestra de pobladores de la provincia de Tacna.
- Ox: Variable independiente = Gestión municipal.
- ↓: Influencia.
- Oy: Variable dependiente = Calidad del servicio del transporte urbano.

3.5 Diseño de la Investigación

El trabajo es de diseño no experimental, ello implica que ninguna de las variables analizadas fueron alteradas deliberadamente; además los datos se trabajaron por corte transversal, es decir que fueron recabados en un momento del tiempo (Hernández et al, 2014).

3.6 Ámbito y Tiempo Social de la Investigación

El ámbito la provincia de Tacna; respecto al tiempo social, se precisa que fue el IV trimestre del 2021.

3.7 Población y Muestra

3.7.1 Unidad de Estudio

Es el poblador de la provincia de Tacna, que usa con frecuencia el transporte urbano para moverse.

3.7.2 Población

La población de estudio son los ciudadanos mayores de 18 años que residen en el distrito capital de la provincia de Tacna, que según el reporte del INEI es de aproximadamente 70 000 personas.

3.7.3 Muestra

Se considera la fórmula siguiente y supuestos:

$$n = \frac{(Z^2 \times P \times Q \times N)}{((N-1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q)}$$

- N = Población de 70 000 personas.
- P = Probabilidad de éxito (50%).
- Q = Probabilidad de fracaso (50%).
- E = Margen de error (5%).
- n = Muestra.
- Z = Niveles de confianza del 95% es 1,96.

$$n = \frac{((1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 70\ 000)}{((70\ 000-1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5))}$$

n = 382

Por tanto, se encuestó al azar a 382 personas, siendo los criterios de inclusión: Que reside en el distrito Cercado de Tacna por lo menos un año, que use con frecuencia el transporte urbano, que tenga más de 18 años.

3.8 Procedimiento, Técnicas e Instrumentos

3.8.1 Procedimiento

La propuesta de los instrumentos aplicados, se hizo considerando las dimensiones expuestas en las bases teóricas, y las respuestas logradas han sido desde la perspectiva del ciudadano que es pasajero frecuente del transporte urbano de la localidad de Tacna.

3.8.2 Técnicas

Para el trabajo de campo se consideró la técnica denominada encuesta, el cual se trata de un método que permite obtener información considerando el muestreo de personas (Hernández et al, 2014).

3.8.3 Instrumentos

El instrumento aplicado para recabar los datos de campo fue el cuestionario, que trata de un grupo de ítems o reactivos que son coherentes, que tienen una estructura, son secuenciales, entre otros (Hernández et al, 2014); que son:

- Cuestionario sobre la percepción de la gestión municipal en la provincia de Tacna.
- Cuestionario sobre la percepción respecto a la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad de Tacna.

Para validar los cuestionarios, se aplicó el Juicio de los Expertos (cuyas calificaciones son anexadas); en lo referente a la confiabilidad, se utilizó el Alpha de Cronbach, para lo cual se usó una Prueba Piloto de 50 personas, siendo sus valores de: 0,931 para la variable “Gestión municipal” y 0,895 para la variable “Calidad del servicio del transporte urbano”; los cuales resultaron ser superiores a 0,80, que implica que los cuestionarios son adecuados para aplicarse en campo (George y Mallery, 2003). A continuación se detalla el número del ítem considerado para el análisis de la dimensión para cada variable, se tiene:

Tabla 2*Nº de ítem / dimensión de la variable “Gestión municipal”*

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS
Gestión Municipal	Desarrollo organizacional	01, 02, 03, 04
	Finanzas municipales	05, 06, 07, 08
	Servicios y proyectos municipales	09, 10, 11, 12
	Gobernabilidad democrática	13, 14, 15, 16

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Tabla 3*Nº de ítem / dimensión de la variable “Calidad del servicio del transporte urbano”*

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS
Calidad del Servicio del Transporte Urbano	Elementos tangibles	01, 02, 03, 04
	Fiabilidad	05, 06, 07, 08
	Capacidad de respuesta	09, 10, 11, 12
	Seguridad	13, 14, 15, 16
	Empatía	17, 18, 19, 20

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Dado que los instrumentos consideraron ítems a responder desde la perspectiva del ciudadano, se utilizaron niveles para el análisis de las dimensiones y variables, cuyos límites de los intervalos son de igual amplitud: Inadecuado (1,00 – 2,33), regular (2,34 – 3,66) y adecuado (3,67 – 5,00); los mismos se han

detallado en base a escala de Likert de cinco alternativas, de donde: “Nunca” (valor = 1), “Casi nunca” (valor = 2), “A veces” (valor = 3), “Casi siempre” (valor = 4) y “Siempre” (valor = 5).

Para el análisis de los datos de campo obtenidos, se usó el software SPSS v. 26,0; que permitió obtener las tablas de frecuencia, los diagramas de barras, el coeficiente Rho de Spearman y la regresión logística ordinal.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Descripción del Trabajo de Campo

Los instrumentos fueron aplicados entre los meses de diciembre del 2021 y enero del 2022, a aquellos ciudadanos que tienen la experiencia frecuente de utilizar el transporte urbano de la localidad, para lo cual se los ubicó siendo pasajeros en algunas líneas, en los centros comerciales y en los mercadillos de la ciudad; a los cuales se les solicitó que puedan apoyar dando respuestas a los ítems de ambos cuestionarios, explicándoles que se trata de un trabajo académico, que busca dar aportes para la mejora del servicio de transporte urbano.

En resumen se tuvo una gran aceptación de las personas, en apoyar con sus respuestas de percepción, en muy pocos casos se solicitó que se brinda una aclaración sobre el sentido de fondo del ítem; con la totalidad de la muestra encuestada, se procedió a efectuar el proceso de análisis de las respuestas.

4.2 Diseño de la Presentación de los Resultados

El desarrollo del capítulo consideró primero la presentación de los resultados descriptivos, los cuales se agruparon por ítem de la dimensión, por dimensión en niveles y el resumen de la variable; luego se presentan los resultados inferenciales relacionados con el contraste de las hipótesis, para lo cual se aplicó una regresión logística ordinal, puesto que se buscó determinar la influencia y la variable dependiente fue medida en escala nominal.

Complementando ello, se destaca que se logró identificar los ítems más destacados y los focalizados a mejorar, de forma similar con las dimensiones para las dos variables.

4.3 Resultados

4.3.1 Resultados de la Variable “Gestión Municipal”

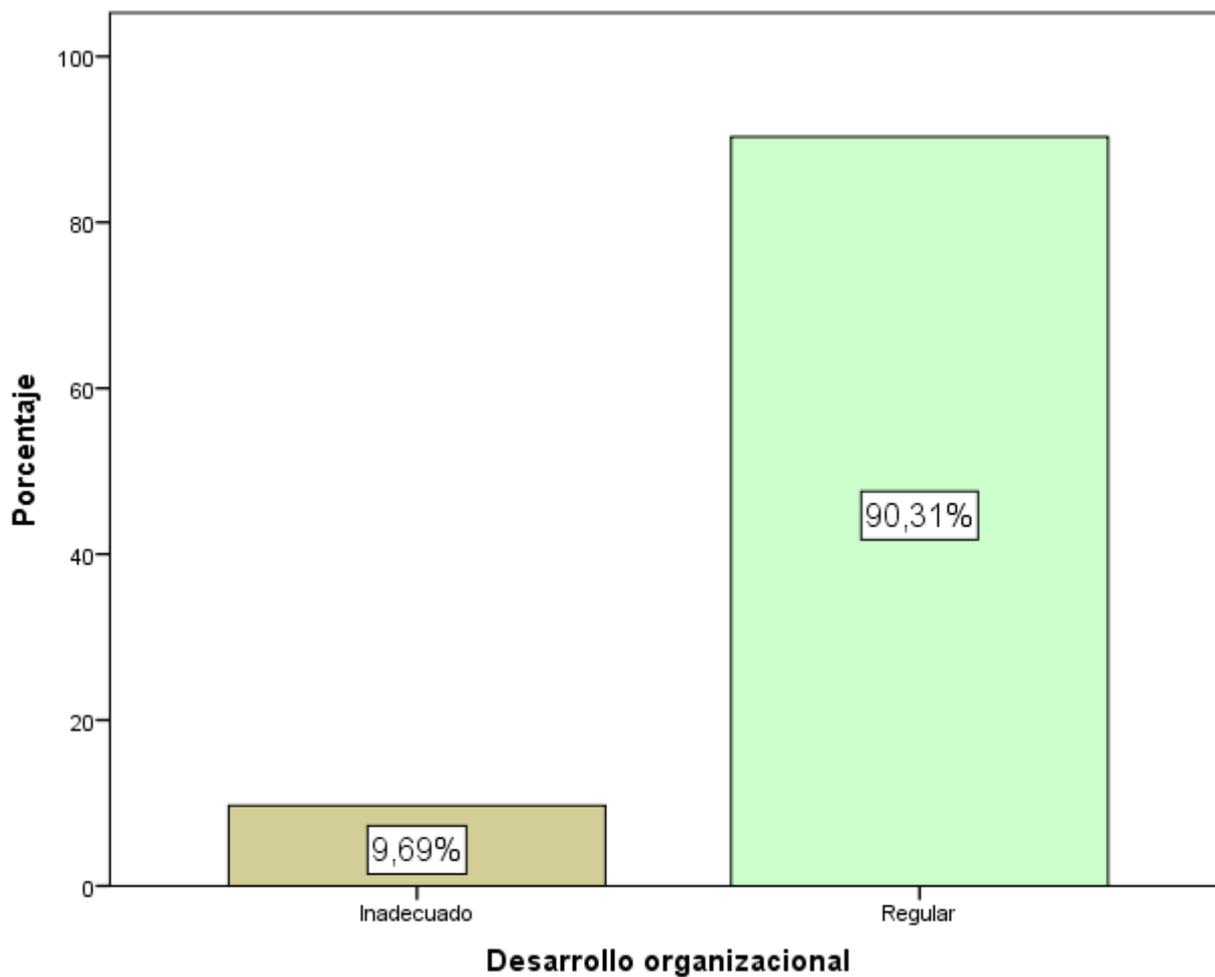
En lo referente a la dimensión “Desarrollo organizacional” se encontró que el 90,3% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular el desarrollo organizacional impulsado por la actual gestión edil, el 9,7% de nivel inadecuado y el 0,0% de nivel adecuado; lo cual implica que la gran mayoría considera que se requiere fortalecer el equipo de funcionarios que permita lograr con eficiencia del objetivos de la entidad.

Tabla 4

Dimensión n° 01 – “Desarrollo organizacional”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	37	9,7
Regular	345	90,3
Adecuado	0	0,0
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Figura 1*Dimensión n° 01 – “Desarrollo organizacional”*

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano que el personal de planta de la MPT conoce adecuadamente sus funciones, y el aspecto que debe mejorarse es que la gestión actual prioriza estrategias que permitan cumplir con los objetivos de desarrollo local.

Tabla 5*Dimensión n° 01 – “Desarrollo organizacional” (por ítem)*

Ítem	Persona	Porcentaje	
La gestión actual de la MPT se caracteriza por cumplir con los objetivos de desarrollo local.	Nunca	40	10,5
	Casi nunca	149	39,0
	A veces	193	50,5
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0
Los trabajadores de la MPT conocen adecuadamente sus funciones.	Nunca	8	2,1
	Casi nunca	16	4,2
	A veces	152	39,8
	Casi siempre	206	53,9
	Siempre	0	0,0
El personal de la MPT se caracteriza por su experiencia en gestión pública y adecuada formación profesional.	Nunca	11	2,9
	Casi nunca	33	8,6
	A veces	141	36,9
	Casi siempre	197	51,6
	Siempre	0	0,0
La MPT cuenta con el equipamiento y tecnología para brindar un servicio adecuado.	Nunca	7	1,8
	Casi nunca	30	7,9
	A veces	146	38,2
	Casi siempre	199	52,1
	Siempre	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

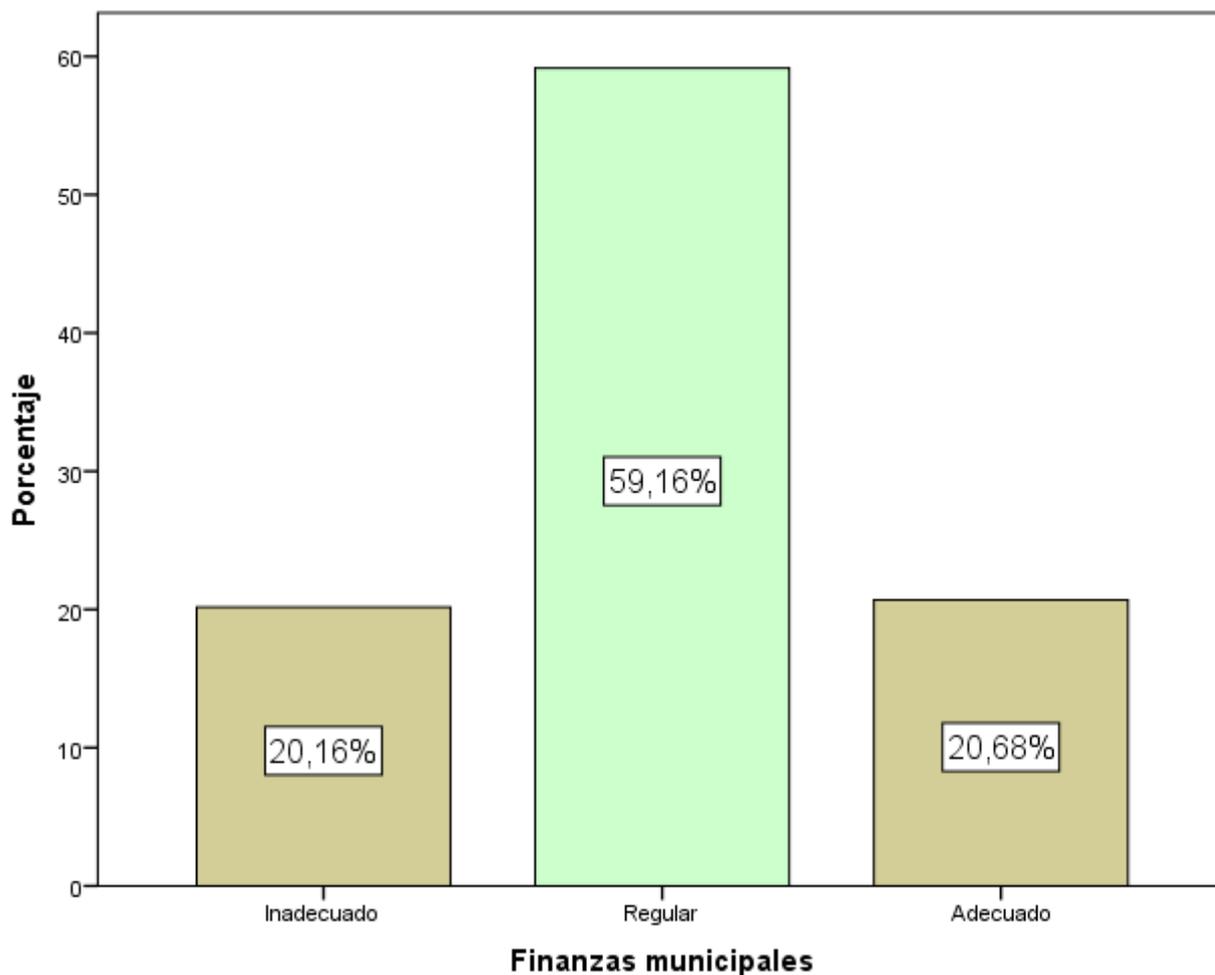
En lo referente a la dimensión “Finanzas municipales” se encontró que el 59,2% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular el manejo de las finanzas municipales impulsado por la actual gestión edil, el 20,7% de nivel inadecuado y el 20,2% de nivel adecuado; lo cual implica que la mayoría considera que debe mejorarse la forma de llevar las finanzas en la entidad que permita ver mejoras en el servicio al poblador.

Tabla 6

Dimensión n° 02 – “Finanzas municipales”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	77	20,2
Regular	226	59,2
Adecuado	79	20,7
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Figura 2*Dimensión n° 01 – “Finanzas municipales”*

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano es que considera que el personal afín a las cobranzas municipales está adecuadamente capacitado, y el aspecto que debe mejorarse es que lo que recauda la MPT por concepto de impuestos sea usado adecuadamente en beneficio del ciudadano.

Tabla 7*Dimensión n° 02 – “Finanzas municipales” (por ítem)*

Ítem	Persona	Porcentaje
Se percibe que lo que recauda la MPT por concepto de impuestos, son usados adecuadamente en beneficio del ciudadano.	Nunca	103 27,0
	Casi nunca	112 29,3
	A veces	167 43,7
	Casi siempre	0 0,0
	Siempre	0 0,0
El personal afín a las cobranzas municipales está adecuadamente capacitado.	Nunca	0 0,0
	Casi nunca	14 3,7
	A veces	71 18,6
	Casi siempre	145 38,0
	Siempre	152 39,8
La MPT se caracteriza por una ejecución presupuestal acorde a lo programado.	Nunca	7 1,8
	Casi nunca	97 25,4
	A veces	123 32,2
	Casi siempre	155 40,6
	Siempre	0 0,0
Existe una adecuada capacidad administrativa en la MPT.	Nunca	4 1,0
	Casi nunca	33 8,6
	A veces	162 42,4
	Casi siempre	183 47,9
	Siempre	0 0,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

En lo referente a la dimensión “Servicios y proyectos municipales” se encontró que el 88,2% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular la calidad de los servicios y de la ejecución de los proyectos impulsados por la actual gestión edil, el 11,8% de nivel inadecuado y el 0,0% de nivel adecuado; lo cual implica que la gran mayoría considera que no existen obras emblemáticas que estuviera dejando para la ciudad la autoridad municipal.

Tabla 8

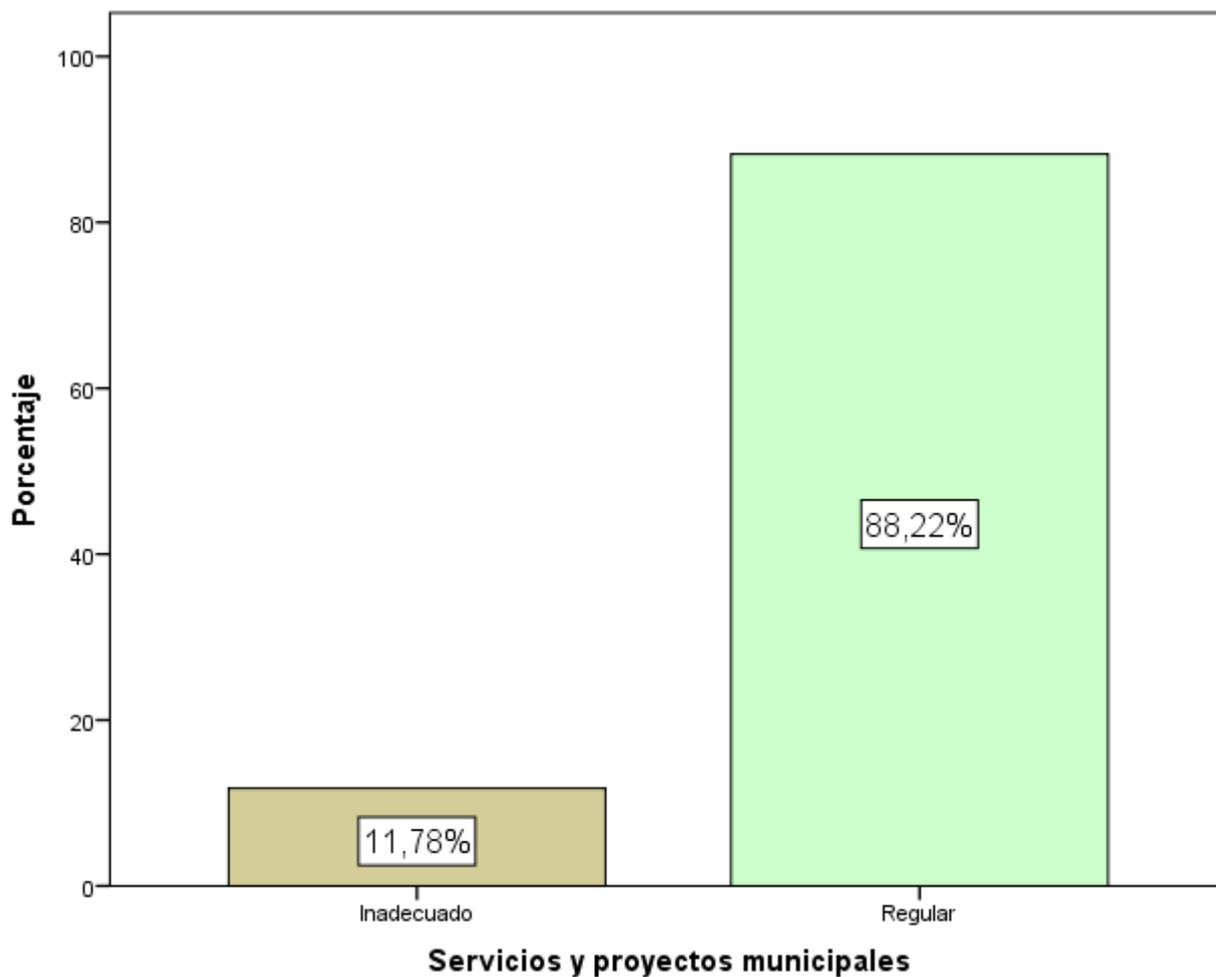
Dimensión n° 03 – “Servicios y proyectos municipales”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	45	11,8
Regular	337	88,2
Adecuado	0	0,0
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Figura 3

Dimensión n° 03 – “Servicios y proyectos municipales”



Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano es que el personal de la MPT a cargo de las obras cuenta con las competencias necesarias, y el aspecto que debe mejorarse es que las obras impulsadas por la gestión sean de impacto para la población.

Tabla 9*Dimensión n° 03 – “Servicios y proyectos municipales” (por ítem)*

Ítem		Persona	Porcentaje
La gestión actual de la MPT se caracteriza por hacer gestiones en beneficio de la población local.	Nunca	25	6,5
	Casi nunca	15	3,9
	A veces	145	38,0
	Casi siempre	197	51,6
	Siempre	0	0,0
El personal de la MPT a cargo de las obras cuenta con las competencias necesarias.	Nunca	7	1,8
	Casi nunca	35	9,2
	A veces	122	31,9
	Casi siempre	218	57,1
	Siempre	0	0,0
Las obras impulsadas por la MPT son de impacto para la población.	Nunca	33	8,6
	Casi nunca	146	38,2
	A veces	203	53,1
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0
Las obras son ejecutadas acorde con el expediente de obra.	Nunca	19	5,0
	Casi nunca	70	18,3
	A veces	108	28,3
	Casi siempre	185	48,4
	Siempre	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

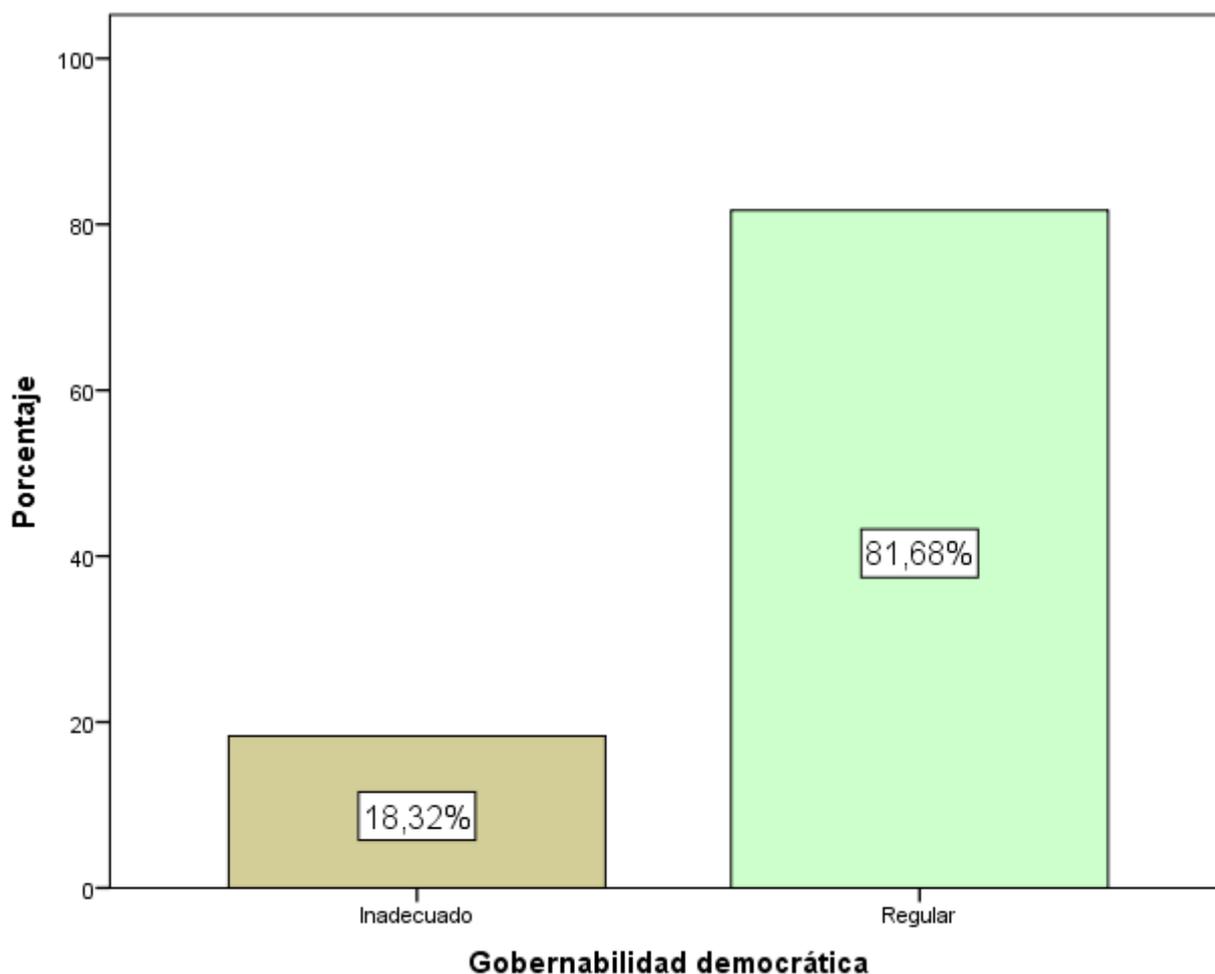
En lo referente a la dimensión “Gobernabilidad democrática” se encontró que el 81,7% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular la gobernabilidad democrática impulsada por la actual gestión edil, el 18,3% de nivel inadecuado y el 0,0% de nivel adecuado; lo cual implica que la gran mayoría considera que existen pocos espacios para rendir las cuentas respecto al uso de los recursos públicos, además de impulsar la participación ciudadana.

Tabla 10

Dimensión n° 04 – “Gobernabilidad democrática”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	70	18,3
Regular	312	81,7
Adecuado	0	0,0
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Figura 4*Dimensión n° 04 – “Gobernabilidad democrática”*

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano es que en la MPT existe una organización que trata de cumplir con las expectativas ciudadanas, y el aspecto que debe mejorarse es que la gestión priorice otras estrategias que permitan cumplir con lo establecido en el plan de desarrollo local.

Tabla 11*Dimensión n° 04 – “Gobernabilidad democrática” (por ítem)*

Ítem	Persona	Porcentaje	
En la MPT existe una organización que permite cumplir con las expectativas ciudadanas.	Nunca	7	1,8
	Casi nunca	52	13,6
	A veces	145	38,0
	Casi siempre	178	46,6
	Siempre	0	0,0
En la MPT se prioriza el cumplir con lo establecido en el plan de desarrollo local.	Nunca	40	10,5
	Casi nunca	149	39,0
	A veces	193	50,5
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0
La gestión se caracteriza por la transparencia en el uso de los recursos públicos.	Nunca	40	10,5
	Casi nunca	128	33,5
	A veces	214	56,0
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0
La gestión en la MPT se caracteriza por impulsar la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	61	16,0
	A veces	167	43,7
	Casi siempre	154	40,3
	Siempre	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

En lo referente a la variable “Gestión municipal” se encontró que el 72,5% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular la gestión municipal impulsada por la actual gestión edil, el 11,5% de nivel inadecuado y el 16,0% de nivel adecuado; lo cual implica que la gran mayoría considera que esta gestión no ha cumplido con las expectativas de la ciudadanía, en lo que respecta a sus ofrecimientos de campaña y sus documentos de planeamiento.

Tabla 12

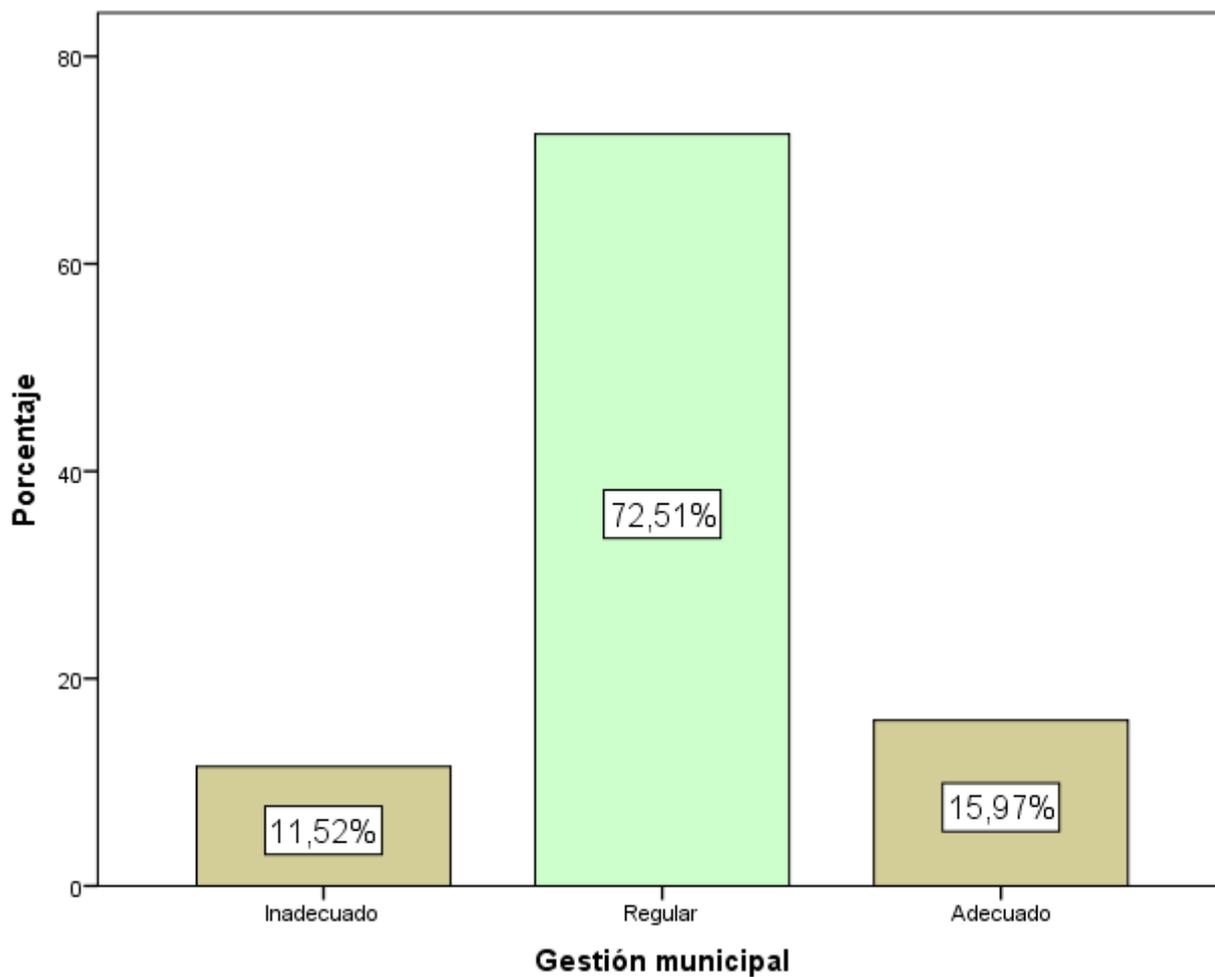
Variable independiente – “Gestión municipal”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	44	11,5
Regular	277	72,5
Adecuado	61	16,0
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Figura 5

Variable independiente – “Gestión municipal”



Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

Se hace finalmente un resumen del comportamiento descriptivo de las dimensiones de donde la focalizada a mejorar es la “Gobernabilidad democrática”, seguido de los “Servicios y proyectos municipales”.

Tabla 13*Variable independiente – “Gestión municipal” (por dimensión)*

	Dimensión	Persona	Porcentaje
Desarrollo organizacional	Inadecuado	37	9,7
	Regular	345	90,3
	Adecuado	0	0,0
Finanzas municipales	Inadecuado	77	20,2
	Regular	226	59,2
	Adecuado	79	20,7
Servicios y proyectos municipales	Inadecuado	45	11,8
	Regular	337	88,2
	Adecuado	0	0,0
Gobernabilidad democrática	Inadecuado	70	18,3
	Regular	312	81,7
	Adecuado	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Gestión municipal”

4.3.2 Resultados de la Variable “Calidad del Servicio del Transporte Urbano”

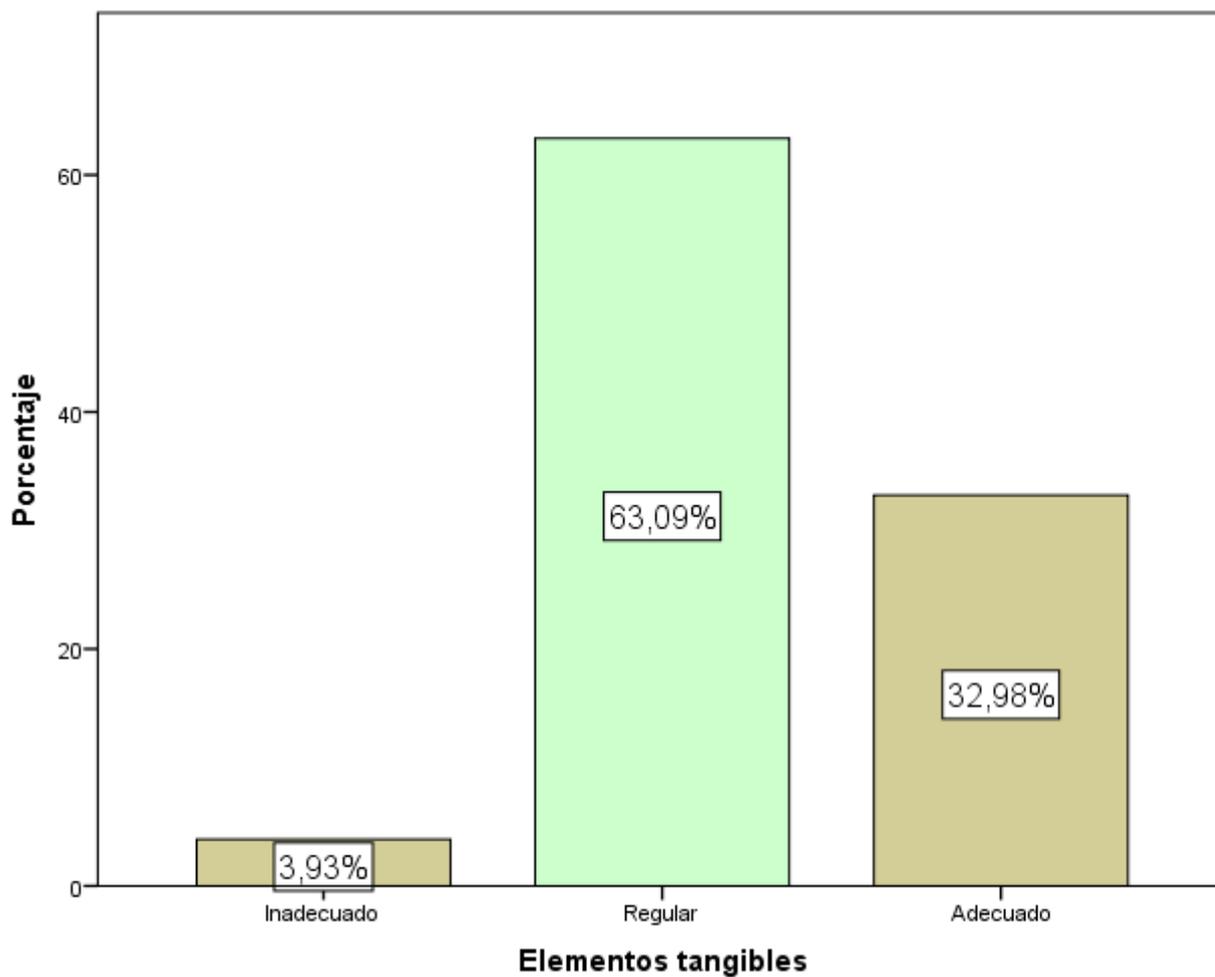
En lo referente a la dimensión “Elementos tangibles” se encontró que el 63,1% de los ciudadanos consideran de nivel regular las características tangibles del servicio de transporte urbano en la ciudad, el 33,0% de nivel adecuado y el 3,9% de nivel inadecuado; lo cual implica que la mayoría considera que se cuentan con vehículos aceptables para cumplir con transportar a las personas.

Tabla 14

Dimensión n° 01 – “Elementos tangibles”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	15	3,9
Regular	241	63,1
Adecuado	126	33,0
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Figura 6*Dimensión n° 01 – “Elementos tangibles”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano es que los vehículos del transporte urbano se caracterizan por su comodidad acústica y térmica, y el aspecto que debe mejorarse es la conducta del chofer y cobrador, que sea más amable y respetuosa.

Tabla 15*Dimensión n° 01 – “Elementos tangibles” (por ítem)*

Ítem	Persona	Porcentaje	
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por ser modernos, de buena tecnología y con señalización de la ruta.	Nunca	19	5,0
	Casi nunca	38	9,9
	A veces	147	38,5
	Casi siempre	178	46,6
	Siempre	0	0,0
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por su limpieza.	Nunca	8	2,1
	Casi nunca	7	1,8
	A veces	96	25,1
	Casi siempre	167	43,7
	Siempre	104	27,2
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por su comodidad acústica y térmica.	Nunca	8	2,1
	Casi nunca	11	2,9
	A veces	88	23,0
	Casi siempre	134	35,1
	Siempre	141	36,9
La conducta del chofer y cobrador es amable y respetuosa.	Nunca	7	1,8
	Casi nunca	98	25,7
	A veces	126	33,0
	Casi siempre	151	39,5
	Siempre	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

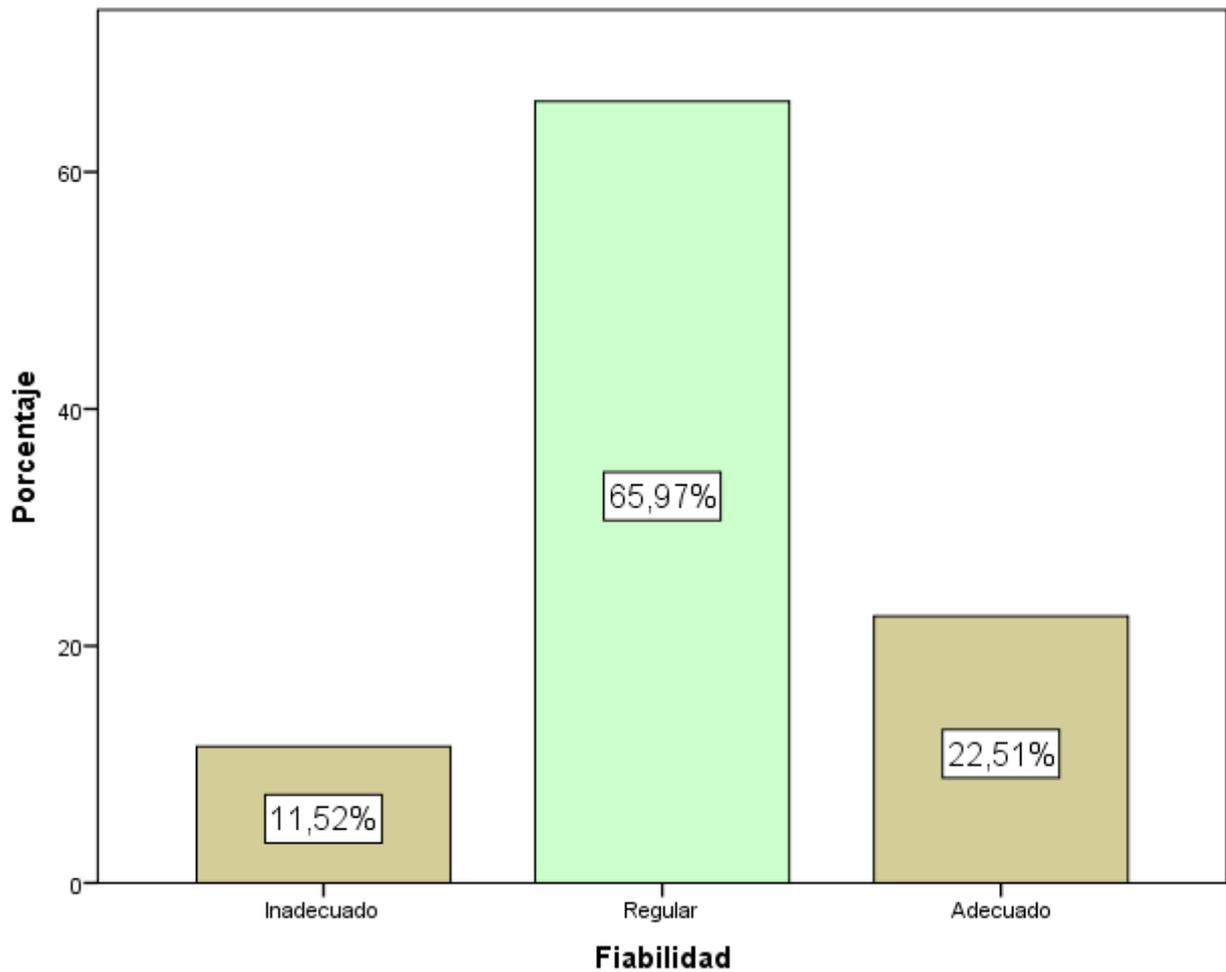
En lo referente a la dimensión “Fiabilidad” se encontró que el 66,0% de los ciudadanos consideran de nivel regular la fiabilidad que caracteriza al servicio de transporte urbano en la ciudad, el 22,5% de nivel adecuado y el 11,5% de nivel inadecuado; lo cual implica que la mayoría considera que se cumple con el servicio de transportar a las personas en las condiciones esperadas mínimas.

Tabla 16

Dimensión n° 02 – “Fiabilidad”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	44	11,5
Regular	252	66,0
Adecuado	86	22,5
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Figura 7*Dimensión n° 02 – “Fiabilidad”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano el que los vehículos del transporte urbano se caracterizan por cumplir con su ruta y transmitir confianza al pasajero, y el aspecto que debe mejorarse es la conducta del chofer y cobrador que debería estar más predispuestos a orientar a las consultas de los pasajeros.

Tabla 17*Dimensión n° 02 – “Fiabilidad” (por ítem)*

Ítem		Persona	Porcentaje
La conducta del chofer y cobrador están predispuestos a orientar a las consultas de los pasajeros.	Nunca	15	3,9
	Casi nunca	127	33,2
	A veces	96	25,1
	Casi siempre	144	37,7
	Siempre	0	0,0
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por cumplir con su ruta y transmitir confianza al pasajero.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	12	3,1
	A veces	164	42,9
	Casi siempre	206	53,9
	Siempre	0	0,0
La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por ser esmerados y apoyar a los pasajeros.	Nunca	25	6,5
	Casi nunca	34	8,9
	A veces	150	39,3
	Casi siempre	173	45,3
	Siempre	0	0,0
La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por brindar información de la ciudad a los pasajeros.	Nunca	11	2,9
	Casi nunca	45	11,8
	A veces	153	40,1
	Casi siempre	173	45,3
	Siempre	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

En lo referente a la dimensión “Capacidad de respuesta” se encontró que el 55,5% de los ciudadanos consideran de nivel regular la capacidad de respuesta que caracteriza al servicio de transporte urbano en la ciudad, el 44,5% de nivel adecuado y el 0,0% de nivel inadecuado; lo cual implica que la mayoría considera que ante cualquier situación inesperada con el vehículo y el servicio, el transportista busca solucionarlo con rapidez.

Tabla 18

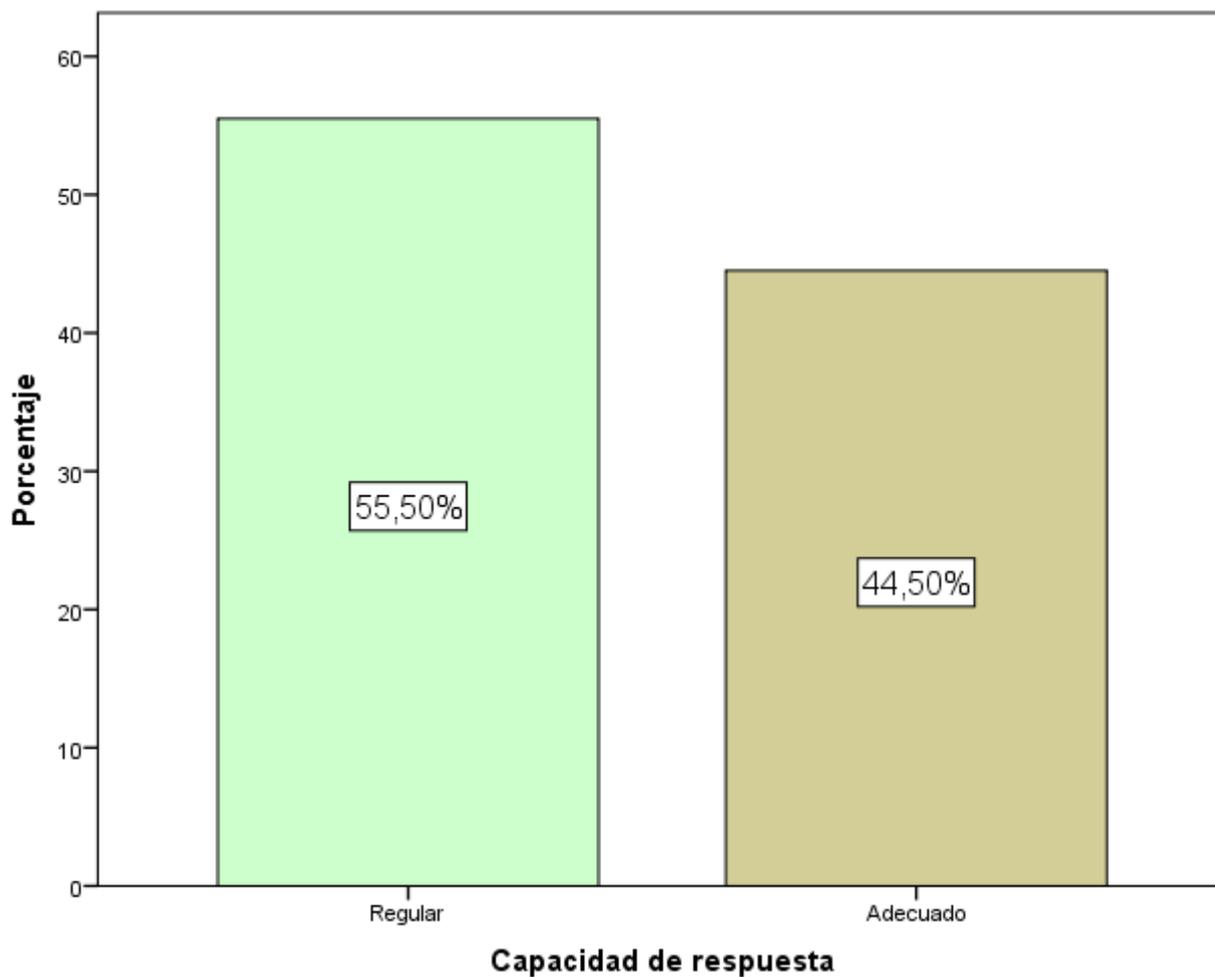
Dimensión n° 03 – “Capacidad de respuesta”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	0	0,0
Regular	212	55,5
Adecuado	170	44,5
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Figura 8

Dimensión n° 03 – “Capacidad de respuesta”



Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano el que las empresas de transporte urbanos se caracterizan por contar con la cantidad suficiente de unidades para brindar el servicio, y el aspecto que debe mejorarse es que sean guiados por personas que sean más rápidas para dar solución a cualquier avería.

Tabla 19*Dimensión n° 03 – “Capacidad de respuesta” (por ítem)*

Ítem	Persona	Porcentaje	
Las empresas de transporte urbanos se caracterizan por contar con la cantidad suficiente de unidades para brindar el servicio.	Nunca	7	1,8
	Casi nunca	8	2,1
	A veces	40	10,5
	Casi siempre	173	45,3
	Siempre	154	40,3
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por estar guiados por personas que son rápidas para dar solución a cualquier avería.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	194	50,8
	Casi siempre	128	33,5
	Siempre	60	15,7
Existe una precisión visible en el vehículo de los horarios de funcionamiento y demás información de utilidad al pasajero.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	195	51,0
	Casi siempre	120	31,4
	Siempre	67	17,5
Existe una conformidad general por el servicio urbano brindado.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	176	46,1
	Casi siempre	158	41,4
	Siempre	48	12,6

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

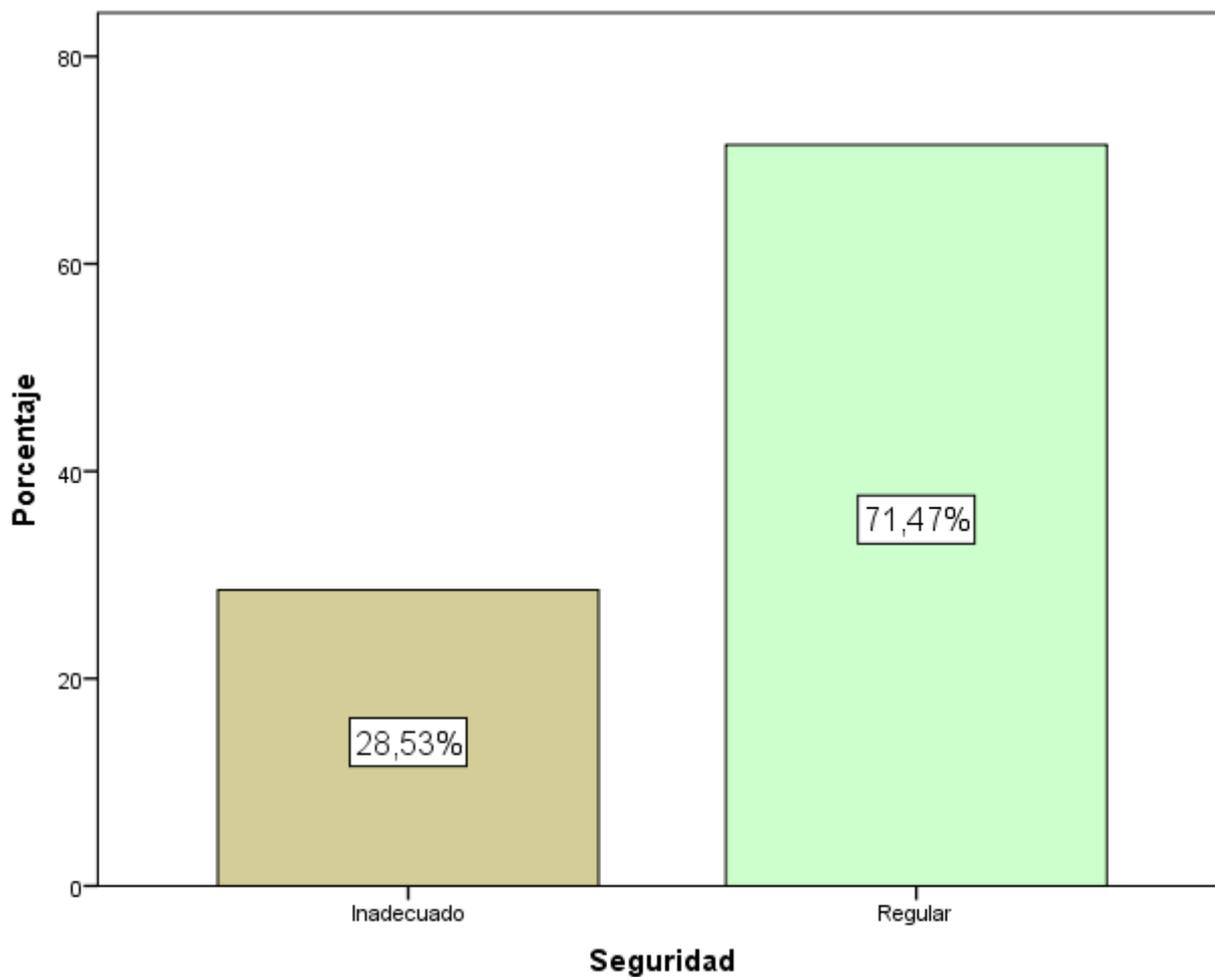
En lo referente a la dimensión “Seguridad” se encontró que el 71,5% de los ciudadanos consideran de nivel regular la seguridad que caracteriza al servicio de transporte urbano en la ciudad, el 28,5% de nivel inadecuado y el 0,0% de nivel adecuado; lo cual implica que la gran mayoría considera que la seguridad de usar este tipo de transporte es elevado, pero debe hacerlo porque es la única opción que tiene económica.

Tabla 20

Dimensión n° 04 – “Seguridad”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	109	28,5
Regular	273	71,5
Adecuado	0	0,0
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Figura 9*Dimensión n° 04 – “Seguridad”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo los aspectos que deben mejorarse el que en el vehículo se prioriza el uso de las medidas de bioseguridad para hacer frente al Covid-19 y que se cuente con mayores medidas de seguridad frente a asaltos o accidentes.

Tabla 21*Dimensión n° 04 – “Seguridad” (por ítem)*

Ítem		Persona	Porcentaje
En el vehículo se prioriza el uso de las medidas de bioseguridad para hacer frente al Covid-19.	Nunca	50	13,1
	Casi nunca	147	38,5
	A veces	185	48,4
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0
El vehículo se caracteriza por contar con medidas de seguridad frente a asaltos, accidentes.	Nunca	8	2,1
	Casi nunca	103	27,0
	A veces	160	41,9
	Casi siempre	111	29,1
	Siempre	0	0,0
La velocidad media de los vehículos del transporte urbano es adecuada.	Nunca	19	5,0
	Casi nunca	88	23,0
	A veces	134	35,1
	Casi siempre	141	36,9
	Siempre	0	0,0
Se prioriza la protección de la salud física del pasajero.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	98	25,7
	A veces	133	34,8
	Casi siempre	151	39,5
	Siempre	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

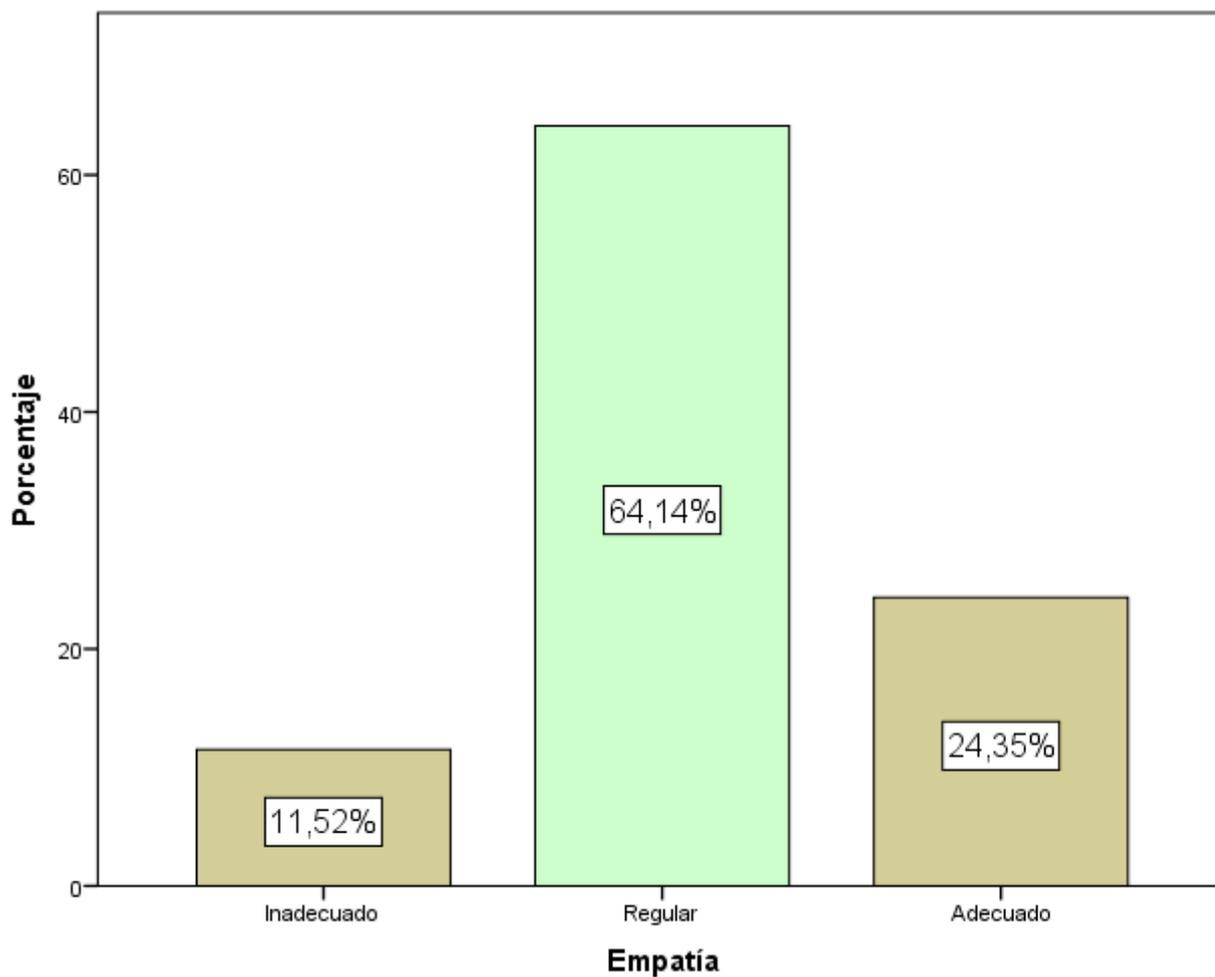
En lo referente a la dimensión “Empatía” se encontró que el 64,1% de los ciudadanos consideran de nivel regular el comportamiento empático que caracteriza al servicio de transporte urbano en la ciudad, el 24,3% de nivel adecuado y el 11,5% de nivel inadecuado; lo cual implica que la mayoría considera que se está mejorando los niveles de empatía dentro del vehículo de transporte.

Tabla 22

Dimensión n° 05 – “Empatía”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	44	11,5
Regular	245	64,1
Adecuado	93	24,3
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Figura 10*Dimensión n° 05 – “Empatía”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Dicho análisis descriptivo se complementa con el análisis por ítem, siendo lo más resaltado por el ciudadano son los horarios del servicio de transporte urbano que se adecuan mayormente a las necesidades del ciudadano, y el aspecto que debe mejorarse es que se debería priorizar el proporcionar un servicio personalizado.

Tabla 23*Dimensión n° 05 – “Empatía” (por ítem)*

Ítem		Persona	Porcentaje
Se prioriza el proporcionar un servicio personalizado.	Nunca	22	5,8
	Casi nunca	127	33,2
	A veces	82	21,5
	Casi siempre	151	39,5
	Siempre	0	0,0
Los horarios del servicio de transporte urbano se adecuan mayormente a las necesidades del ciudadano.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	19	5,0
	A veces	157	41,1
	Casi siempre	206	53,9
	Siempre	0	0,0
La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por su comportamiento empático.	Nunca	18	4,7
	Casi nunca	34	8,9
	A veces	150	39,3
	Casi siempre	180	47,1
	Siempre	0	0,0
Se prioriza el atender las necesidades específicas que pudiera solicitar el pasajero.	Nunca	11	2,9
	Casi nunca	45	11,8
	A veces	146	38,2
	Casi siempre	180	47,1
	Siempre	0	0,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

En lo referente a la variable “Calidad del servicio del transporte urbano” se encontró que el 71,2% de los ciudadanos consideran de nivel regular la calidad del servicio que caracteriza al servicio de transporte urbano en la ciudad, el 28,8% de nivel adecuado y el 0,0% de nivel inadecuado; lo cual implica que la mayoría considera que existen aspectos a mejorar en las características de la atención al ciudadano en el transporte urbano.

Tabla 24

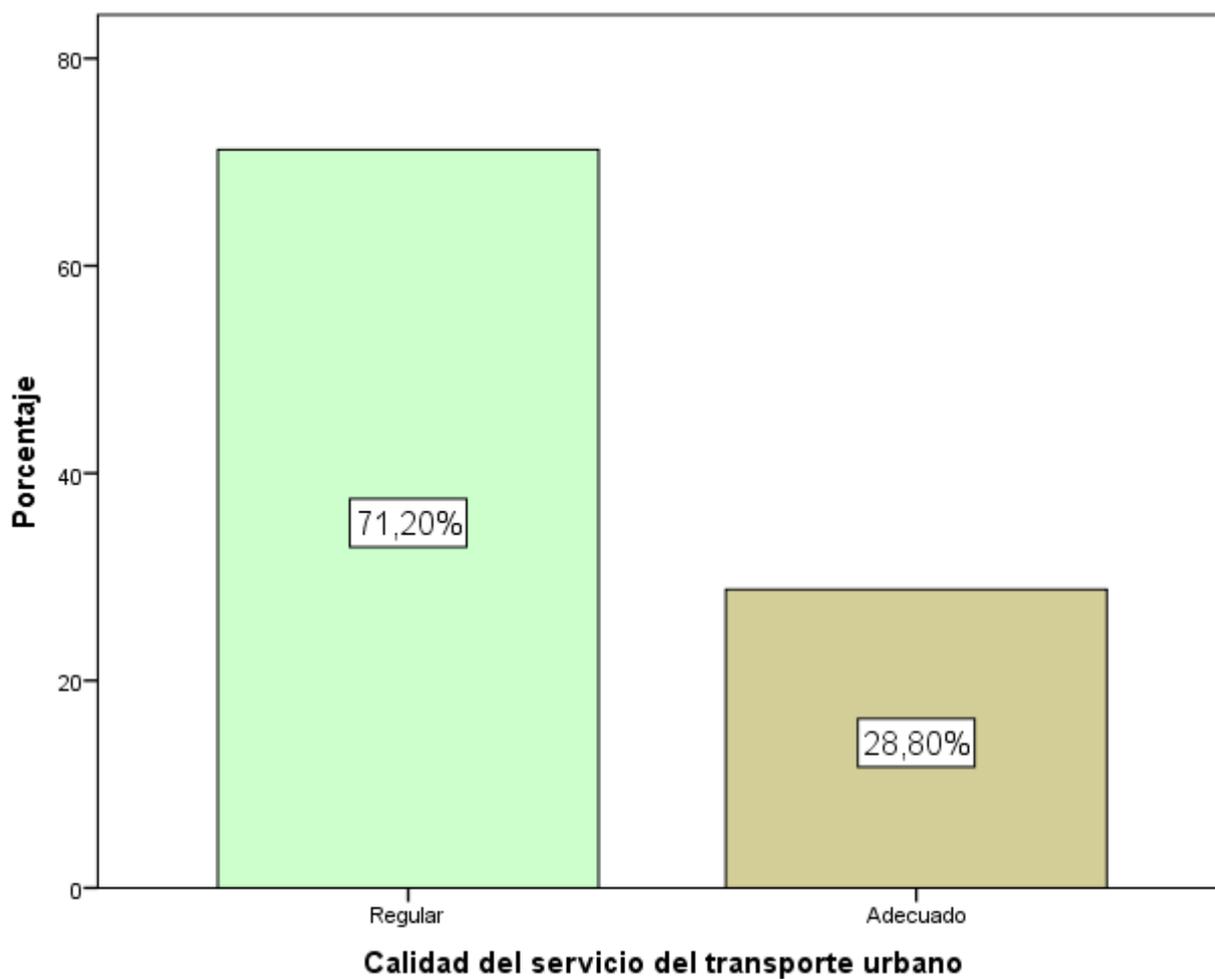
Variable dependiente – “Calidad del servicio del transporte urbano”

Nivel	Persona	Porcentaje
Inadecuado	0	0,0
Regular	272	71,2
Adecuado	110	28,8
Total	382	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Figura 11

Variable dependiente – “Calidad del servicio del transporte urbano”



Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

Se hace finalmente un resumen del comportamiento descriptivo de las dimensiones, de donde la más resaltada es la “Capacidad de respuesta”, y la focalizada a mejorar es la “Seguridad”.

Tabla 25

Variable dependiente – “Calidad del servicio del transporte urbano” (por dimensión)

	Dimensión	Persona	Porcentaje
Elementos tangibles	Inadecuado	15	3,9
	Regular	241	63,1
	Adecuado	126	33,0
Fiabilidad	Inadecuado	44	11,5
	Regular	252	66,0
	Adecuado	86	22,5
Capacidad de respuesta	Inadecuado	0	0,0
	Regular	212	55,5
	Adecuado	170	44,5
Seguridad	Inadecuado	109	28,5
	Regular	273	71,5
	Adecuado	0	0,0
Empatía	Inadecuado	44	11,5
	Regular	245	64,1
	Adecuado	93	24,3

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio del transporte urbano”

4.4 Prueba Estadística

En lo que respecta a la estadística inferencial, se efectuó el análisis de la normalidad de la data de campo de las dos variables mediante la prueba de Kolgomorov – Smirnov, posteriormente se hizo el análisis de correlación entre la variable dependiente y las dimensiones que componen el constructo de la variable independiente, y finalmente se aplicó la regresión logística ordinal para determinar la influencia.

4.5 Comprobación de Hipótesis

Primero se prueba de normalidad de los datos, de donde:

H_0 : Los datos presentan una distribución normal

H_1 : Los datos no presentan una distribución normal

Se obtuvo el reporte de la prueba de Kolgomorov - Smirnov, se tiene que los valores de “p” para las dos variables son inferiores al 5% de significación, por tanto se procede a rechazar H_0 ; lo cual implica que la data no sigue una distribución normal.

Tabla 26*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	0,122	382	0,000	0,927	382	0,000
Calidad del servicio del transporte urbano	0,091	382	0,000	0,965	382	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Instrumentos de trabajo

Luego se analiza el nivel de relación entre las dimensiones consideradas en las hipótesis específicas y la variable dependiente, y entre variables, se tiene:

H₀: No existe relación

H₁: Existe relación

Se tiene que todos los valores de Rho obtenidos presentan valores de “p” que son inferiores al 5% de significación, por tanto se tiene que rechazar H₀, por tanto se concluye que hay relación positiva entre las cuatro dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente, y también entre las variables de la investigación.

Tabla 27*Análisis de correlación*

		Calidad del servicio del transporte urbano
Desarrollo organizacional	r	0,367
	“p”	0,000
	n	382
Finanzas municipales	r	0,346
	“p”	0,000
	N	382
Servicios y proyectos municipales	r	0,436
	“p”	0,000
	n	382
Gobernabilidad democrática	r	0,413
	“p”	0,000
	n	382
Gestión municipal	r	0,442
	“p”	0,000
	n	382

Fuente: Instrumentos de trabajo

4.5.1 *Contraste de las Hipótesis Específicas*

- a) Primera hipótesis específica es “El nivel de gestión municipal que percibe el poblador de la provincia de Tacna es inadecuado, 2021”.

Se tiene:

H₀: El nivel de gestión municipal no es inadecuado.

H₁: El nivel de gestión municipal es inadecuado.

Por tanto, se utilizan los resultados de la Tabla 12, en donde se detalla que el 72,5% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular la gestión municipal impulsada por la actual gestión edil; lo cual implica que se procede a no rechazar H_0 , es decir la gestión municipal se percibe mayormente de nivel regular.

- b) Segunda hipótesis específica es “El nivel de percepción del poblador sobre la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna es inadecuado, 2021”.

Se tiene:

H_0 : El nivel de calidad del servicio del transporte urbano no es inadecuado.

H_1 : El nivel de calidad del servicio del transporte urbano es inadecuado.

Por tanto, se utilizan los resultados de la Tabla 24, en donde se detalla que el 71,2% de los ciudadanos consideran de nivel regular la calidad del servicio que caracteriza al servicio de transporte urbano en la ciudad; lo cual implica que se procede a no rechazar H_0 , es decir la calidad del servicio del transporte urbano se percibe mayormente de nivel regular.

- c) Tercera hipótesis específica es “El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021”.

Se tiene:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 59,766 ($p = 0,000$), dado que “p” es menor del 5% de significación, ello implica que el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio del transporte urbano, ello se complementa con el valor del pseudo R² – coeficiente de Nagelkerke = 0,207, donde el 20,7% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en el desarrollo organizacional; se concluye que el desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

Tabla 28

Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 3

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	82,343			
Final	22,577	59,766	9	0,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,145
Nagelkerke	0,207
McFadden	0,130

Fuente: Instrumentos de trabajo

d) Cuarta hipótesis específica es “Los servicios y proyectos municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021”.

Se tiene:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 83,708 ($p = 0,000$), dado que “p” es menor del 5% de significación, ello implica que las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano, ello se complementa con el valor del pseudo R² – coeficiente de Nagelkerke = 0,282, donde el 28,2% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en las finanzas municipales; se concluye que las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

Tabla 29

Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 4

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	108,556			
Final	24,848	83,708	9	0,000

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	0,197
Nagelkerke	0,282
McFadden	0,183

Fuente: Instrumentos de trabajo

- e) Quinta hipótesis específica es “Los servicios y proyectos municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021”.

Se tiene:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 59,081 ($p = 0,000$), dado que “p” es menor del 5% de significación, ello implica que los servicios y proyectos municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano, ello se complementa con el valor del pseudo R² – coeficiente de Nagelkerke = 0,205, donde el 20,5% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en los servicios y proyectos municipales; se concluye que los servicios y proyectos municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

Tabla 30

Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 5

<i>Información de ajuste de los modelos</i>				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	82,899			
Final	23,817	59,081	9	0,000

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	0,143
Nagelkerke	0,205
McFadden	0,129

Fuente: Instrumentos de trabajo

- f) Sexta hipótesis específica es “La gobernabilidad democrática influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021”.

Se tiene:

H_0 : No existe influencia.

H_1 : Existe influencia.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 52,305 ($p = 0,000$), dado que “p” es menor del 5% de significación, ello implica que la gobernabilidad democrática influye en la calidad del servicio del transporte urbano, ello se complementa con el valor del pseudo R^2 – coeficiente de Nagelkerke = 0,183, donde el 18,3% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en la gobernabilidad democrática; se

concluye que la gobernabilidad democrática influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

Tabla 32

Regresión logística ordinal para la hipótesis específica 6

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	81,744			
Final	29,440	52,305	9	0,000

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	0,128
Nagelkerke	0,183
McFadden	0,114

Fuente: Instrumentos de trabajo

4.5.2 Contraste de la Hipótesis General

La hipótesis general es “La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021”.

Se tiene:

H₀: No existe influencia.

H₁: Existe influencia.

Se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 185,949 ($p = 0,000$), dado que “p” es menor del 5% de significación, ello implica que la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano, ello se complementa con el valor del pseudo R^2 – coeficiente de Nagelkerke = 0,551, donde el 55,1% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en la gestión municipal; se concluye que la gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.

Tabla 33

Regresión logística ordinal para la hipótesis general

<i>Información de ajuste de los modelos</i>				
<u>Modelo</u>	<u>Logaritmo de la verosimilitud -2</u>	<u>Chi-cuadrado</u>	<u>Gl</u>	<u>Sig.</u>
Sólo intersección	221,705			
Final	35,756	185,949	25	0,000

<i>Pseudo R cuadrado</i>	
Cox y Snell	0,385
Nagelkerke	0,551
McFadden	0,405

Fuente: Instrumentos de trabajo

4.6 Discusión de Resultados

Este trabajo permitió obtener que existe influencia de la gestión municipal sobre la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, puesto que se obtuvo un chi-cuadrado = 185,949 ($p = 0,000$), además de un valor del coeficiente de Nagelkerke = 0,551; de forma similar se encontró que existe influencia significativa de cada una de las dimensiones de la variable independiente sobre la variable de calidad del servicio.

Estos resultados concuerdan con el trabajo de Morán (2016), quien concluye que el servicio de transporte urbano es deficiente principalmente por el mal trato de los choferes y cobradores hacia las personas que usan el servicio, además de la poca evolución tecnológica en los transportes usados; puesto que se encontró que la dimensión focalizada a mejorar es la “Seguridad”, principalmente en aspectos como que en el vehículo se deberían usar más las medidas de bioseguridad para hacer frente al Covid-19 y que se cuente con mayores medidas de seguridad frente a asaltos o accidentes.

De forma similar existe concordancia con el trabajo de Hidalgo (2020), quien encontró que un 59% de los pobladores perciben como deficiente la gestión municipal; puesto que se halló que el 72,5% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular la gestión municipal impulsada por la actual

gestión edil, puesto que existen ofrecimientos de campaña no concretados en beneficio de la población.

Por el contrario, existe discrepancia con el trabajo de Gaytán (2019), quien concluye que los aspectos más resaltados respecto a la calidad del servicio de transporte urbano, son la seguridad y la capacidad de respuesta; dado que en este trabajo se obtuvo que la dimensión que debe reforzarse es la seguridad.

También existe discrepancia con el trabajo de Pinchi (2018), quien concluye que no existe relación entre la gestión municipal y el nivel de la calidad del servicio que caracteriza a la entidad edil; dado que se obtuvo un valor de Rho = 0,442 ($p = 0,000$), que implica que existe una relación directa y moderada entre la gestión municipal y el nivel de calidad del servicio de transporte urbano.

Finalmente, existe concordancia con los resultados de Vizcarra (2018), quien encontró que los estudiantes se quejan de la existencia de maltratos dentro del vehículo de transporte urbano, con la presencia de actitudes humillantes y abusivas, se percibe la poca aplicación de aspectos afines a la educación vial y al saber convivir en ciudadanía; dado que se obtuvo que el poblador precisa que debe mejorarse el que se proporcione un servicio más personalizado, además de impulsar la existencia de un comportamiento más empático a las necesidades de transporte seguro del ciudadano.

Conclusiones

Primera

La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 185,949 ($p = 0,000$), y el pseudo R^2 – coeficiente de Nagelkerke = 0,551, que implica que el 55,1% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en la gestión municipal.

Segunda

El 72,5% de los ciudadanos de la provincia de Tacna perciben de nivel regular la gestión municipal impulsada por la actual gestión edil; siendo las dimensiones focalizadas a mejorar la “Gobernabilidad democrática”, seguido de los “Servicios y proyectos municipales”.

Tercera

El 71,2% de los ciudadanos consideran de nivel regular la calidad del servicio que caracteriza al transporte urbano en la ciudad; siendo la dimensión

más resaltada la “Capacidad de respuesta” y la focalizada a mejorar la “Seguridad”.

Cuarta

El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 59,766 ($p = 0,000$), y el coeficiente de Nagelkerke = 0,207, que implica que el 20,7% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en el desarrollo organizacional.

Quinta

Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 83,708 ($p = 0,000$), y el coeficiente de Nagelkerke = 0,282, que implica que el 28,2% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en las finanzas municipales.

Sexta

Los servicios y proyectos municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021; dado

que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 59,081 ($p = 0,000$), y el coeficiente de Nagelkerke = 0,205, que implica que el 20,5% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en los servicios y proyectos municipales.

Séptima

Se concluye que la gobernabilidad democrática influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 52,305 ($p = 0,000$), y el coeficiente de Nagelkerke = 0,183, que implica que el 18,3% de los cambios en la calidad del servicio son impactados por las variaciones en la gobernabilidad democrática.

Recomendaciones

Primera

A la Gerencia Municipal de la MPT, se les sugiere en lo que respecta la gestión de la entidad, el fortalecer la dimensión “Servicios y proyectos municipales”, en lo referente a que el programa de inversiones cuente con la priorización de obras emblemáticas que impulsen el desarrollo local, centrados en la búsqueda de solucionar integralmente los problemas de seguridad y transporte urbano, además de ello de cumplir con los plazos expuestas en el expediente técnico de obra, para lo cual se requiere un monitoreo frecuente a la ejecución en el campo; ello contribuirá a la mejora de la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad.

Segunda

Al alcalde de la MPT, se les sugiere en que para mejorar la percepción de la población sobre la actual gestión municipal, deben centrarse en mejorar los aspectos que abarca la dimensión “Gobernabilidad democrática”, en lo referente a la existencia de una mayor transparencia en el uso de los recursos públicos y el impulso a la rendición de cuentas a la ciudadanía.

Tercera

A la Gerencia de Transportes y Seguridad Ciudadana de la MPT, se les sugiere que para mejorar la percepción de la población sobre la calidad del servicio proporcionado por el transporte urbano, deben centrarse en mejorar lo que abarca la dimensión “Seguridad”, principalmente en lo que respecta a que en el vehículo se priorice el uso de las medidas de bioseguridad drásticas para hacer frente al Covid-19, en esta cuarta ola.

Cuarta

A la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Técnica de la MPT, se les sugiere fortalecer la implementación de estrategias que permitan cumplir con los objetivos de desarrollo local, expuestos en la dimensión “Desarrollo Organizacional”; ello contribuirá a la mejora de la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad.

Quinta

A la Gerencia de Gestión Tributaria de la MPT, se les sugiere fortalecer las estrategias de recaudación por concepto de impuestos que permita su uso adecuado en beneficio del ciudadano, expuestos en la dimensión “Finanzas

municipales”; ello contribuirá a la mejora de la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad.

Sexta

A la Gerencia de Ingeniería y Obras de la MPT, se les sugiere priorizar la existencia de obras impulsadas por la gestión que sean de impacto para la población, expuestas en la dimensión “Servicios y proyectos municipales”; ello contribuirá a la mejora de la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad.

Séptima

A Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Cooperación Técnica de la MPT, se les sugiere que la gestión debe priorizar otras estrategias que permitan cumplir con lo establecido en el plan de desarrollo local, expuestos en la “Gobernabilidad democrática”; ello contribuirá a la mejora de la calidad del servicio del transporte urbano en la ciudad.

Bibliografía

- Aguilar, P. & Alejo, A. (2016). Comunicación política y gestión municipal. *Redalyc*, Vol. 19 (Núm. 47), pp. 135-155.
<https://www.redalyc.org/pdf/676/67650281006.pdf>
- Andía, W. (2013). *Manual de gestión pública. Perú: Impresión Evolución Graphic.*
- Armas, G. (2016). La gestión municipal. *Semanario Universidad*, pp. 1-3.
https://www.researchgate.net/publication/328978836_La_Gestion_Municipal
- Arroyo, J. (2016). Municipal management from the perspective of intelligent Organizations and legal environment. *Dialnet*, Vol. 18(Núm. 2), pp. 127 - 141.
- Fundación Nacional para el Desarrollo. (2008). *Instrumento para la autoevaluación de la Gestión Municipal (1era ed.)*. México: GTZ/ISDEM/FUNDE. <http://www.repo.funde.org/94/1/LIBROS-70.pdf>
- Garza, E. (2008). *Administración de la calidad total*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Gaytán, K. (2019). *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018* [tesis de maestría] de la Universidad César Vallejo;
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32729/Gaytan_rk.pdf?sequence=1

- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS Una aproximación desde el modelo de Carroll*. Artículo de ScieDirect.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592308700433>
- Gutiérrez, V. & Vidal, C. (2008). Inventory Management Models in Supply Chains: A Literature Review. *Rev. Fac. Ing. Univ. Antioquia(N°43)*, pp. 134-149.
<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ingenieria/article/view/18765/16074>
- Hernández, L. (2013). *Manual de gestión Municipal. Dominicana, Santo Domingo: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal*.
<https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Manual-2016.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Educación. 6° edición.
- Hidalgo, S. (2020). *Gestión municipal y proceso de abastecimiento en obras de administración directa en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019* [tesis de maestría] de la Universidad César Vallejo;
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44597>
- INEI (2020). Transporte y comunicaciones. En INEI, Compendio estadístico Perú 2020. Lima, Perú.
- Juran, J. & Gryna, F. (1993). *Quality Planning and Analysis*. New York: McGraw-Hill.

- Ley de gobiernos locales. (2003). Ley orgánica de municipalidades n° 27972; https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_for_mulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Martínez, J., Lázaro, D. & Valenzo, M. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *Revista DYNA*, 11; <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/78368>
- Matteis, F. & Preitte, D. (2017). Cultural sustainability: some reflections on the financial role of the Italian Local Governments. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, Vol.8(N°1), pp.98-148.
- Medina, J. (2021). *La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna 2019*; tesis de la Universidad José Carlos Mariátegui; <http://3.17.44.64/handle/20.500.12819/1111>
- Morán, G. (2016). *Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas desde la óptica del usuario* [tesis de maestría] de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/702>
- Neira, E. (2020). *Factores internos y externos que influyen en la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017*; tesis de maestría de la UNJBG; <http://redi.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4067>
- Ochoa, J., Ochoa, C., Ormoza, J. y Ramírez, C. (2019). Gestión de la calidad en un GAD municipal: un modelo para su aplicación; *Revista Científica*

Ecociencia, Vol. 6;

<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/258>

Oviedo, N., Sacanambuy, J., Matabanchoy, S. & Zambrano, C. (2016).

Percepción de conductores de transporte urbano, sobre calidad de vida laboral. *Universidad Y Salud*, 18(3), 432-446.

<https://doi.org/10.22267/rus.161803.49>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-60.

Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017*; tesis de la Universidad Nacional de Ucayali;

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4012>

Singh, M. (2015). *The Indian Journal of Public Administration*. *Indian Journal*, Vol.61(Nº1), pp. 1-125.

<https://www.iipa.org.in/upload/full%20journal%20for%20mail.pdf>

Vilela, P. (2015). La calidad de servicios del terminal terrestre de la ciudad de Esmeraldas. *Investigación y Saberes*, 4(3), 1-9;

https://redib.org/Record/oai_articulo796088-la-calidad-de-servicios-del-terminal-terrestre-de-la-ciudad-de-esmeraldas

Vizcarra, E. (2018). *Relación entre la actitud del chofer y cobrador de servicio público urbano y el trato que reciben los estudiantes de secundaria durante su transporte en el distrito de Alto de la Alianza de Tacna en el*

año 2013; tesis de maestría de la UNJBG;

<http://www.repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3477>

Yuqui, J. y García, L. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano mediante el modelo SERVPERF: Caso Megaservitron, la Troncal – Ecuador*; tesis de la Escuela de Policías – ESPOL;

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53521/1/T->

[111585%20YUQUI%20-%20GARCIA.pdf](https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/53521/1/T-111585%20YUQUI%20-%20GARCIA.pdf)

Zeithaml, V., Bitner, M., Gremler, D., Calderón, J., & López, I. (2009). *Marketing de servicios*. México D.F. Editorial McGraw-Hill, Vol. 5.

APÉNDICES

APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
1. INTERROGANTE PRINCIPAL	1. OBJETIVO GENERAL	1. HIPÓTESIS GENERAL	Variable independiente: Gestión municipal.	Tipo de investigación Puro o Básico.
¿Cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?	Determinar cómo la gestión municipal influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.	La gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.	Dimensión e indicadores - Desarrollo organizacional: Logro de objetivos y metas, organización edil, contrataciones, uso de sistemas, equidad de género. - Finanzas municipales: Recaudación de impuestos y arbitrios, capacidad administrativa, ejecución presupuestal. - Servicios y proyectos municipales: Oferta de servicios, programa de inversiones. - Gobernabilidad democrática: Interacción interinstitucional, transparencia, lucha contra la corrupción.	Diseño de la investigación No experimental Ámbito de estudio Personas que residen en el Cercado de Tacna. Población 70 000 personas. Muestra 382 personas. Técnicas de recolección de datos Encuesta
2. INTERROGANTES ESPECÍFICAS	2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable dependiente: Calidad del servicio del transporte urbano.	Instrumentos - Cuestionario sobre la gestión municipal en la provincia de Tacna. - Cuestionario sobre la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna.
¿Cuál es el nivel de gestión municipal que percibe el poblador de la provincia de Tacna, 2021?	Identificar el nivel de gestión municipal que percibe el poblador de la provincia de Tacna, 2021.	El nivel de gestión municipal que percibe el poblador de la provincia de Tacna es inadecuado, 2021.	Dimensión e indicadores - Elementos tangibles: Estado del vehículo, rutas de transporte, limpieza del vehículo, confort térmico, apariencia del personal del vehículo. - Fiabilidad: Tarifa, interés sincero del personal del vehículo, tiempo de viaje, cordialidad.	
¿Cuál es el nivel de calidad del servicio del transporte urbano que percibe el poblador de la provincia de Tacna, 2021?	Identificar el nivel de percepción del poblador sobre la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.	El nivel de percepción del poblador sobre la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna es inadecuado, 2021.		
¿Cómo el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?	Analizar cómo el desarrollo organizacional influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.	El desarrollo organizacional influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.		
¿Cómo las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?	Analizar cómo las finanzas municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.	Las finanzas municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.		

<p>¿Cómo los servicios y proyectos municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?</p>	<p>Analizar cómo los servicios y proyectos municipales influyen en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.</p>	<p>Los servicios y proyectos municipales influyen significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.</p>	<p>confianza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de respuesta: Cumplimiento de rutas, solución de averías, rapidez en el servicio. - Seguridad: Uso de seguros, manejo a la defensiva. - Empatía: Atención personalizada, horarios adecuados, atención de necesidades específicas.
<p>¿Cómo la gobernabilidad democrática influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021?</p>	<p>Analizar cómo la gobernabilidad democrática influye en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.</p>	<p>La gobernabilidad democrática influye significativamente en la calidad del servicio del transporte urbano en la provincia de Tacna, 2021.</p>	

APÉNDICE 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO: GESTIÓN MUNICIPAL

Estimado ciudadano del Cercado de Tacna, a continuación se describen ítems relacionados con su percepción respecto a la eficiencia de la gestión municipal de la provincia de Tacna, se le pide sinceridad en sus respuestas considerando las siguientes opciones:

A) Nunca B) Casi nunca C) A veces D) Casi siempre E) Siempre

- Sexo: a) Masculino b) Femenino.

- Nivel de ingreso familiar mensual: a) Menos de 1000 soles b) Entre 1000 y 2500 soles
c) Entre 2500 y 5000 soles d) Más de 5000 soles.

N°	ÍTEM	A	B	C	D	E
DESARROLLO ORGANIZACIONAL						
1	La gestión actual de la MPT se caracteriza por cumplir con los objetivos de desarrollo local.					
2	Los trabajadores de la MPT conocen adecuadamente sus funciones.					
3	El personal de la MPT se caracteriza por su experiencia en gestión pública y adecuada formación profesional.					
4	La MPT cuenta con el equipamiento y tecnología para brindar un servicio adecuado.					
FINANZAS MUNICIPALES						
5	Se percibe que lo que recauda la MPT por concepto de impuestos, son usados adecuadamente en beneficio del ciudadano.					
6	El personal afín a las cobranzas municipales está adecuadamente capacitado.					
7	La MPT se caracteriza por una ejecución presupuestal acorde a lo programado.					
8	Existe una adecuada capacidad administrativa en la MPT.					
SERVICIOS Y PROYECTOS MUNICIPALES						
9	La gestión actual de la MPT se caracteriza por hacer gestiones en beneficio de la población local.					
10	El personal de la MPT a cargo de las obras cuenta con las competencias necesarias.					
11	Las obras impulsadas por la MPT son de impacto para la población.					
12	Las obras son ejecutadas acorde con el expediente de obra.					
GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA						
13	En la MPT existe una organización que permite cumplir con las expectativas ciudadanas.					
14	En la MPT se prioriza el cumplir con lo establecido en el plan de desarrollo local.					

15	La gestión se caracteriza por la transparencia en el uso de los recursos públicos.					
16	La gestión en la MPT se caracteriza por impulsar la rendición de cuentas a la ciudadanía.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO: CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE URBANO

Estimado ciudadano del Cercado de Tacna, a continuación se describen ítems relacionados con su percepción respecto a la calidad del servicio que caracteriza al transporte urbano local, se le pide sinceridad en sus respuestas considerando las siguientes opciones:

A) Nunca B) Casi nunca C) A veces D) Casi siempre E) Siempre

- Sexo: a) Masculino b) Femenino.
- Nivel de ingreso familiar mensual: a) Menos de 1000 soles b) Entre 1000 y 2500 soles
c) Entre 2500 y 5000 soles d) Más de 5000 soles.

N°	ÍTEM	A	B	C	D	E
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por ser modernos, de buena tecnología y con señalización de la ruta.					
2	Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por su limpieza.					
3	Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por su comodidad acústica y térmica.					
4	La conducta del chofer y cobrador es amable y respetuosa.					
FIABILIDAD						
5	La conducta del chofer y cobrador están predispuestos a orientar a las consultas de los pasajeros.					
6	Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por cumplir con su ruta y transmitir confianza al pasajero.					
7	La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por ser esmerados y apoyar a los pasajeros.					
8	La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por brindar información de la ciudad a los pasajeros.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	Las empresas de transporte urbanos se caracterizan por contar con la cantidad suficiente de unidades para brindar el servicio.					
10	Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por estar guiados por personas que son rápidas para dar solución a cualquier avería.					
11	Existe una precisión visible en el vehículo de los horarios de funcionamiento y demás información de utilidad al pasajero.					
12	Existe una conformidad general por el servicio urbano brindado.					
SEGURIDAD						
13	En el vehículo se prioriza el uso de las medidas de bioseguridad para hacer frente al Covid-19.					
14	El vehículo se caracteriza por contar con medidas de seguridad frente a asaltos, accidentes.					
15	La velocidad media de los vehículos del transporte urbano es adecuada.					

16	Se prioriza la protección de la salud física del pasajero.					
	EMPATÍA					
17	Se prioriza el proporcionar un servicio personalizado.					
18	Los horarios del servicio de transporte urbano se adecuan mayormente a las necesidades del ciudadano.					
19	La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por su comportamiento empático.					
20	Se prioriza el atender las necesidades específicas que pudiera solicitar el pasajero.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

APÉNDICE 03: JUICIO DE EXPERTOS

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Pérez Mamaní, Rubens Houson
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Educación
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario de Gestión Municipal

-
- 1.7. Autor del Instrumento: Yanira Tatiana Torres Torres
 - 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN Ite - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 20 de Mayo del 2022



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN Ite - 001	Verión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Educación
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario de Calidad del Servicio del Transporte Urbano
-
- 1.7. Autor del Instrumento: Yanira Tatiana Torres Torres
- 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN Ite - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 20 de Mayo del 2022



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Psicólogo
- 1.4. Institución donde labora: Poder Judicial de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe del área de psicología
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario de Gestión Municipal

-
- 1.7. Autor del Instrumento: Yanira Tatiana Torres Torres
 - 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 21 de Mayo del 2022



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN Ite - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Psicólogo
- 1.4. Institución donde labora: Poder Judicial de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe del área de psicología
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario de Calidad del Servicio del Transporte Urbano

-
- 1.7. Autor del Instrumento: Yanira Tatiana Torres Torres
 - 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 21 de Mayo del 2022



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN Ipe - 001	Verión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Mendoza Salas, Ricardo Leonidas
 1.2. Grado Académico: Doctor en Educación
 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
 1.4. Institución donde labora: UNJBG
 1.5. Cargo que desempeña: Docente de pregrado
 1.6. Denominación del Instrumento:
 Cuestionario de Gestión Municipal

-
 1.7. Autor del Instrumento: Yanira Tallana Torres Torres
 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN No - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 22 de Mayo del 2022



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN N° - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del Informante (Experto): Mendoza Salas, Ricardo Leonidas
 - 1.2. Grado Académico: Doctor en Educación
 - 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
 - 1.4. Institución donde labora: UNJBG
 - 1.5. Cargo que desempeña: Docente de pregrado
 - 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario de Calidad del Servicio del Transporte Urbano
-
- 1.7. Autor del Instrumento: Yanira Tatiana Torres Torres
 - 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Gestión y Políticas Públicas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN No - 001	Versión 00	Vigencia 2015

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 22 de Mayo del 2022



Firma

APÉNDICE 04: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

VARIABLE “GESTIÓN MUNICIPAL”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>				
	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	0,931	16		
<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La gestión actual de la MPT se caracteriza por cumplir con los objetivos de desarrollo local.	46,85	63,259	0,740	0,925
Los trabajadores de la MPT conocen adecuadamente sus funciones.	45,80	66,235	0,447	0,932
El personal de la MPT se caracteriza por su experiencia en gestión pública y adecuada formación profesional.	45,88	61,070	0,837	0,922
La MPT cuenta con el equipamiento y tecnología para brindar un servicio adecuado.	45,85	64,838	0,546	0,930
Se percibe que lo que recauda la MPT por concepto de impuestos, son usados adecuadamente en beneficio del ciudadano.	47,09	61,943	0,693	0,926
El personal afín a las cobranzas municipales está adecuadamente capacitado.	45,12	61,735	0,691	0,926
La MPT se caracteriza por una ejecución presupuestal acorde a lo programado.	46,14	61,558	0,701	0,926

Existe una adecuada capacidad administrativa en la MPT.	45,88	64,046	0,647	0,927
La gestión actual de la MPT se caracteriza por hacer gestiones en beneficio de la población local.	45,91	63,039	0,593	0,929
El personal de la MPT a cargo de las obras cuenta con las competencias necesarias.	45,81	62,621	0,726	0,925
Las obras impulsadas por la MPT son de impacto para la población.	46,81	64,753	0,617	0,928
Las obras son ejecutadas acorde con el expediente de obra.	46,05	61,441	0,655	0,928
En la MPT existe una organización que permite cumplir con las expectativas ciudadanas.	45,96	62,379	0,712	0,926
En la MPT se prioriza el cumplir con lo establecido en el plan de desarrollo local.	46,85	63,947	0,672	0,927
La gestión se caracteriza por la transparencia en el uso de los recursos públicos.	46,80	64,083	0,653	0,927
La gestión en la MPT se caracteriza por impulsar la rendición de cuentas a la ciudadanía.	46,01	64,782	0,553	0,930

VARIABLE “CALIDAD DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE URBANO”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,895	20

	<i>Estadísticas de total de elemento</i>			Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por ser modernos, de buena tecnología y con señalización de la ruta.	63,74	79,527	0,498	0,891
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por su limpieza.	63,08	76,471	0,672	0,885
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por su comodidad acústica y térmica.	62,99	76,338	0,625	0,887
La conducta del chofer y cobrador es amable y respetuosa.	63,90	75,694	0,762	0,883
La conducta del chofer y cobrador están predispuestos a orientar a las consultas de los pasajeros.	64,04	77,093	0,591	0,888
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por cumplir con su ruta y transmitir confianza al pasajero.	63,50	81,867	0,538	0,890
La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por ser esmerados y apoyar a los pasajeros.	63,77	77,746	0,598	0,888

La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por brindar información de la ciudad a los pasajeros.	63,73	78,897	0,585	0,888
Las empresas de transporte urbanos se caracterizan por contar con la cantidad suficiente de unidades para brindar el servicio.	62,80	80,232	0,440	0,892
Los vehículos del transporte urbano se caracterizan por estar guiados por personas que son rápidas para dar solución a cualquier avería.	63,36	87,936	-0,061	0,905
Existe una precisión visible en el vehículo de los horarios de funcionamiento y demás información de utilidad al pasajero.	63,34	88,377	-0,093	0,906
Existe una conformidad general por el servicio urbano brindado.	63,34	85,774	0,108	0,900
En el vehículo se prioriza el uso de las medidas de bioseguridad para hacer frente al Covid-19.	64,65	80,632	0,517	0,890
El vehículo se caracteriza por contar con medidas de seguridad frente a asaltos, accidentes.	64,03	77,065	0,704	0,885
La velocidad media de los vehículos del transporte urbano es adecuada.	63,97	76,295	0,675	0,885
Se prioriza la protección de la salud física del pasajero.	63,87	76,935	0,720	0,884
Se prioriza el proporcionar un servicio personalizado.	64,06	75,403	0,663	0,885
Los horarios del servicio de transporte urbano se adecuan mayormente a las necesidades del ciudadano.	63,52	81,243	0,566	0,890

La conducta del chofer y cobrador se caracterizan por su comportamiento empático.	63,72	78,529	0,583	0,888
Se prioriza el atender las necesidades específicas que pudiera solicitar el pasajero.	63,71	78,448	0,615	0,887
