



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO  
DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL  
DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO-  
2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Berrios Carranza Neiler**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4834-0202>**

**Bach. Andonaire Choez Ronald Giuseppe Jesus**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0022-9174>**

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onésimo**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8820-6382>**

**Línea de Investigación**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2025**

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE  
PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA-  
CUTERVO- 2022**

**Aprobación del jurado**

Asesor: Dr. Mego Onésimo Núñez  
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar  
Nombre Completo Firma



## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos **egresados** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que soy somos autores del trabajo titulado:

### GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO- 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Andonaire Choez Ronald Giusseppe Jesus	DNI: 70275539	
Berrios Carranza Neiler	DNI: 71026572	

Pimentel, 20 de octubre de 2024.

# REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PAJAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS**

AUTOR

**Berrios Carranza Neiler Andonaire Choez  
Ronald Giusseppe Jesús**

RECuento DE PALABRAS

**8604 Words**

RECuento DE CARACTERES

**45721 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**35 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**106.9KB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 12, 2024 3:39 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 12, 2024 3:39 PM GMT-5**

## ● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal evaluar la influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma. En lo que se refiere a la metodología es un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, tiene un nivel correlacional-causal y es de tipo básico. La muestra estuvo conformada por 341 personas (pasajeros), a quienes se les aplicaron encuestas para la obtención de información. Los resultados mostraron que la gestión municipal se encuentra en nivel bajo, y la calidad de servicio de transporte público, en nivel medio; asimismo, en cuanto a la estadística inferencial, de acuerdo a la significancia ( $0.000 < 0.001$ ), la influencia es significativa y según el coeficiente de correlación (0.649), es positiva y considerable. De esta manera, se concluyó en que la gestión municipal influye de manera significativa en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, gestión municipal, transporte público.

## **Abstract**

The main objective of this research is to evaluate the influence of municipal management on the quality of public passenger transportation service in the district of San Luis de Lucma. The methodology is quantitative, with a non-experimental design, correlational-causal and basic. The sample consisted of 341 people (passengers), to whom surveys were applied to obtain information. The results showed that municipal management is at a low level, and the quality of public transportation service is at a medium level; likewise, in terms of inferential statistics, according to the significance ( $0.000 < 0.001$ ), the influence is significant and according to the correlation coefficient (0.649), it is positive and considerable. Thus, it was concluded that municipal management has a significant influence on the quality of public passenger transportation service in the district of San Luis de Lucma- Cutervo.

**Keywords:** Quality of service, municipal management, public transport.

## Índice de contenidos

Aprobación del jurado.....	ii
Declaración jurada de originalidad.....	iii
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Hipótesis .....	16
1.4. Objetivos.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	24
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	24
2.2. Variables, Operacionalización.....	26
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	29
2.5. Procedimiento de análisis de datos .....	30
2.6. Criterios éticos.....	31
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
3.1. Resultados.....	32
3.2. Discusión .....	38
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
4.1. Conclusiones .....	41
4.2. Recomendaciones.....	42
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable .....	26
Tabla 2 Fiabilidad .....	30
Tabla 3 Nivel de GM.....	32
Tabla 4 Nivel de las dimensiones de la GM .....	33
Tabla 5 Nivel de CS-TP.....	34
Tabla 6 Nivel de las dimensiones de la CS-TP .....	35
Tabla 7 Prueba de normalidad.....	36
Tabla 8 Influencia de las dimensiones de la GM en la CS-TP .....	37
Tabla 9 Influencia de la GM en la CS-TP .....	37



## Índice de figuras

Figura 1 Esquema de la investigación .....	25
Figura 2 Determinación de la muestra .....	28
Figura 3 Nivel de GM.....	32
Figura 4 Nivel de las dimensiones de la GM .....	33
Figura 5 Nivel de CS-TP .....	34
Figura 6 Nivel de las dimensiones de la CS-TP .....	35

## I.INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Todo gobierno local debe asegurar y garantizar el buen funcionamiento y el ejercicio de las funciones municipales para promover el crecimiento y el bienestar del distrito y de sus residentes. Esto puede demostrarse con resultados observables si hay apertura y precisión en la aplicación de los planes de desarrollo. Los resultados verificables son el tema de interés y relevancia significativa en el que se centra este estudio (Ruiz, 2022).

Los ciudadanos son cada vez más exigentes y cuentan con la ventaja de utilizar herramientas tecnológicas de información y comunicación para comprobar la calidad de los servicios públicos. Este conjunto de procesos y su aplicación en el desempeño de la gobernanza municipal es significativo porque implica a todos, desde los cargos electos hasta la población en general (Hernández y Vázquez, 2022).

Es así que, la calidad del servicio es de suma importancia, y tanto las organizaciones nacionales como las internacionales buscan una gestión eficiente del sector público. Esto exige que las instituciones del sector público estén a la altura de los tiempos siendo innovadoras y modernas. Según Trujillo y Álvarez (2021), una administración pública eficaz es vital para la eficiencia y la transparencia de las operaciones municipales a través de sus múltiples interconexiones, y la nueva gestión pública es un argumento doctrinal sobre el diseño organizacional que se nutre de ideas de la nueva economía institucional y visiones sobre cómo mejorar el desempeño de las agencias gubernamentales.

Los retos económicos, sociales, políticos y educativos son algunos de los más conocidos a los que deben enfrentarse todas las naciones en la escena mundial. Sin embargo, el transporte público se ha vuelto cada vez más difícil de gestionar para muchos países con grandes poblaciones en los últimos años debido a la explosión demográfica. Cabe suponer que el transporte público es uno de los problemas más

acuciantes a los que se enfrentan las ciudades modernas, dada la correlación entre tener acceso a un vehículo personal y una sensación de movilidad ascendente en términos de posición social y económica. Otro indicador de ello es la mayor duración de los trayectos en transporte público. Por ello, las grandes ciudades de América del Sur son las que registran los peores niveles de tráfico y congestión (BBC, 2017).

De acuerdo con Bensa (2017), Lima es escenario de una serie de problemas nacionales. Se suele decir que temas como el transporte y la seguridad ciudadana son difíciles de resolver porque involucran a muchos niveles de gobierno (el gobierno nacional, el gobierno de Lima Metropolitana, el gobierno del Callao y los gobiernos de sus respectivos distritos). Otra posible explicación es la debilidad del gobierno metropolitano (por insuficiencia de recursos, falta de autoridad o interferencia federal). Sin embargo, cabe preguntarse si la situación de Lima es realmente diferente a la de otras capitales latinoamericanas como Bogotá, Quito o Santiago, que han tenido resultados bastante más satisfactorios en áreas como la gestión del transporte y la seguridad ciudadana.

A nivel local, en la municipalidad distrital de San Luis de Lucma, la situación similar, la indecisión de las autoridades ha obstaculizado la planificación, y los empleados no tienen ni idea de cuál es su objetivo; la ciudad no tiene un norte claro hacia el que dirigirse; la organización es un caos, con líneas de autoridad poco claras y responsabilidades que se solapan; parece que el liderazgo ha desaparecido; se contrata a gente inepta y se le asignan responsabilidades; y así sucesivamente. La falta de un principio rector de autoridad y, más concretamente, de un departamento específicamente encargado de supervisar el transporte público pone de manifiesto los problemas generales de gestión de la ciudad y la mala calidad de servicio del transporte público en el distrito.

Recalcar que este distrito está lleno de buenos atributos y personas con gran capacidad y conocimientos esperando una adecuada gestión por parte de alcalde actual, todo parte por no tener la capacidad de desempeñar y ejecutar el área municipal

de transporte, bien es cierto que no está realizando un trabajo eficiente sobre las vías de transporte (carreteras) los cuales están en un pésimo estado generando caos e ineficiencias en el servicio transporte de pasajeros, ocasionando una gran controversia entre ciudadanos del distrito de San Luis de Lucma.

En referencia a los antecedentes internacionales, Pérez y Pinto (2021) en su investigación tuvieron como propósito estimar la satisfacción que tienen los universitarios en relación a la calidad del servicio del transporte público urbano en Colima. Los resultados del análisis indican que la percepción de la calidad del servicio de autobús por parte de los pasajeros varía significativamente en función de los subgrupos demográficos, y que las pasajeras declaran percibir una mayor calidad del transporte público (1,12 veces más que los pasajeros) como consecuencia de sus contribuciones monetarias. Esto sugiere que los hombres tienen un nivel de exigencia mayor que las mujeres respecto a los servicios de transporte público por los que pagan. En general, los clientes masculinos están menos satisfechos con el valor que recibieron por su dinero que las clientes femeninas. Además, la comodidad percibida como parte del servicio de autobús parece tener un impacto positivo y significativo en el grado de satisfacción de la gente con el servicio, lo que sugiere que las mejoras en el tiempo, el coste, el personal, la satisfacción con las necesidades, el tiempo de viaje, la distancia, la infraestructura y la planificación de la ruta probablemente aumentarán la satisfacción del cliente.

López y Allen (2021) en su artículo tuvieron por objetivo conocer la opinión de la calidad de vida de los ciudadanos de Costa Rica respecto a la satisfacción con el transporte público. Según su metodología la investigación fue cuantitativa ya que usó encuestas para la recolección de datos y para su procesamiento un modelo de ecuaciones estructurales. Los resultados mostraron que lo más importante para los ciudadanos es la comodidad ya que no solo se fijan en la rapidez del viaje, si no lo agradable que es al estar en la unidad. La investigación concluye que existe relación

directa y positiva entre la calidad de vida y la satisfacción con el transporte público en costa rica según el  $R^2 = 0.934$ .

Akyildiz et al. (2020) utilizaron dos métodos bien conocidos, Servqual y la Técnica de Puntuación de Impacto (TSI), para determinar la calidad del servicio del sistema ferroviario de alta velocidad de Turquía entre Eskişehir y Ankara. A continuación, se compararon los resultados y se realizó un análisis centrado en las diferencias que han surgido debido a los enfoques de los métodos. En el análisis se utilizaron los datos recogidos de 900 pasajeros del sistema ferroviario de alta velocidad. En el caso de Servqual, se tuvieron en cuenta las expectativas y percepciones de los pasajeros, mientras que en TSI se utiliza la proporción de pasajeros que han experimentado un problema sobre el atributo en cuestión y sus percepciones. Los resultados muestran que, en TSI, las áreas problemáticas destacadas se clasifican en función de los índices de experimentación de problemas, mientras que, en Servqual, la clasificación viene determinada principalmente por las percepciones de los pasajeros. En ambos métodos, los atributos destacados del sistema son casi comunes.

Gancino (2020) en su investigación tuvo como finalidad diagnosticar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Respecto a la metodología, la investigación se cuantitativa y de nivel descriptivo, usó el cuestionario para recolectar información de 379 usuarios. Los resultados mostraron resultados negativos, ya que existe tiempos muy largos de atención, bajo nivel de profesionalismo, no hay inclusión, entre otros lo que hace que no se cumplan las expectativas ciudadanas. Es así que la estadística inferencial mostró que hay vínculo entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, ya que la calidad de servicio es mala y la satisfacción del cliente es baja. De esta manera se concluyó que hay un problema de gestión administrativa por lo que es necesario implantar estrategias para que se mejore la calidad del servicio público a la ciudadanía.

Morocho y Rodríguez (2019) en su tesis menciona que el objetivo principal es determinar la calidad de servicio del transporte público urbano en Azogues, realizó encuesta donde su muestra es 379 personas que utilizan el servicio de transporte y 41

vehículos, sus resultados obtenidos fuera que existía unos problemas técnicos en algunos vehículos, por lo tanto accedió a plantear estrategias para mejorar los problemas como la operatividad de los vehículos, una de sus sugerencias es optar por realizar un control más continuo en los vehículos para así prevenir mayores dificultades que generen en los transeúntes y usuarios.

Respecto a los antecedentes nacionales, Matos (2022) en su tesis menciona que su objetivo primordial es determinar el vínculo entre la administración del municipio y la calidad del servicio estatal en la Municipalidad de Jesús María. Para cumplir sus objetivos trazados, en su trabajo de tesis se afianzó a un bosquejo no empírico teniendo una investigación de tipo cuantitativo correlacional, aplicó una encuesta a 33 personas, los resultados fueron que hay un fuerte vínculo entre la variante, administración municipal y variable calidad del servicio estatal en el municipio. La variable independiente llegó a tener un valor de 0,896 en el examen llamada Rho de Spearman, lo cual aceptó la hipótesis alterna. Tiene como conclusión que en la municipalidad existe grandes problemas de gestión por lo que se apreciará un nivel mínimo en la calidad del servicio público.

Ruiz (2022) en su investigación tuvo como finalidad explorar el vínculo existente entre la Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre. De acuerdo con la metodología, es de nivel correlacional, básica, no experimental y transversal. Los resultados de la estadística inferencial mostró un p valor de 0.000 y un r de 0.928, la estadística descriptiva mostró que en un 41% la gestión municipal está en nivel bueno, sin embargo, en un 40.6% la calidad de servicio público se encuentra en un nivel deficiente. Concluyendo que existe vínculo, positivo y altamente significativo entre las variables en el contexto de estudio.

El propósito del estudio de Córdova et al. (2022) fue examinar la gestión administrativa practicada por las municipalidades del Perú en el transcurso de la Covid-19. Se realizó una investigación descriptiva, no experimental, transversal y cuantitativa, en la que se utilizó una encuesta y un cuestionario virtual de escala Likert para la

recolección de datos. El estudio también tuvo en cuenta la situación actual de la pandemia. La muestra incluyó 384 casos únicos y se recogió mediante un muestreo no aleatorio e intencional de trabajadores municipales peruanos. Los resultados mostraron niveles adecuados en todas las dimensiones de planificación, organización, liderazgo y control del personal, con un 54,7% de los encuestados de acuerdo con esta afirmación, un 32,2% en desacuerdo y un 13,1% que no mostró ninguna opinión.

Gordillo (2021) en su tesis menciona que su principal objetivo de esta investigación de tesis es desarrollar un modelo de gestión de transporte para los taxis junto a las municipalidades de cada provincia, minimizando las utilizaciones de recurso que se necesiten aplicar al proceso, incitando a la normativa legal también ofreciendo un adecuado servicio. La aplicación de esta estrategia nos facilitara controlar, de manera sistemáticamente mejorar los pasos que ayuden a mejorar el valor de los transportistas de cada provincia.

Meza (2020) en su tesis manifiesta que su principal objetivo es analizar el impacto que tiene la administración de municipio en la condición de la prestación del servicio del transporte estatal en los vehículos menores autorizados en Santa Anita. Aplicó encuestas donde su población es todos los colaboradores de transporte municipal incluyendo los 70 inspectores. Su hipótesis tiene un grado de significancia menos que el p valor ( $p=0,000<0,05$ ). Tiene como resultados que la variable independiente administración municipal tiene gran influencia en la calidad de servicio público del traslado en el distrito de Santa Anita.

Castillo et al. (2020) en su investigación tuvieron la finalidad de caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. De acuerdo a su metodología, la investigación es básica, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La encuesta fue usada como técnica para recolectar información de la muestra conformada por 157 ciudadanos del distrito de Morales en San Martín. Los resultados mostraron que respecto a los elementos tangibles el 42% se encuentra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, sin embargo, con respecto a la empatía, el

48%, la capacidad de respuesta el 46% y la empatía el 48% está de acuerdo y totalmente de acuerdo. De esta manera se concluyó que Las deficiencias en el seguimiento de los servicios, la comprensión de los usuarios, los problemas en la resolución de reclamaciones, un soporte virtual inadecuado y una infraestructura obsoleta son ejemplos de fallos de gestión que repercuten negativamente en la calidad del servicio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema General:**

¿Cómo influye la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?

### **Problemas Específicos:**

¿Cuál es el nivel de gestión municipal del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?

¿Cómo influyen las dimensiones de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?

## **1.3. Hipótesis**

**H1:** La gestión municipal influye en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.

**H0:** La gestión municipal no influye en calidad de servicio de transporte público de pasajeros, San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.

## **1.4. Objetivos**

### **Objetivo general**



Evaluar la influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de gestión municipal del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.
- Determinar el nivel de calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.
- Determinar la influencia de las dimensiones de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.

### **1.5. Teorías relacionadas al tema**

En cuanto a las variables gestión municipal, se define como el conjunto de políticas, estrategias y acciones llevadas a cabo por el gobierno local para la administración y desarrollo de los recursos y servicios públicos dentro de una jurisdicción determinada. Esta gestión incluye desde la planificación y ejecución de proyectos de infraestructura hasta la provisión de servicios básicos como salud, educación, transporte y seguridad. Según Zárate (2019), la gestión municipal representa el enlace directo entre la administración pública y los ciudadanos, dado que su objetivo primordial es responder a las necesidades de la comunidad, mejorar la calidad de vida de sus habitantes y promover un desarrollo sostenible.

La gestión municipal en el contexto latinoamericano, especialmente en comunidades rurales o con recursos limitados, enfrenta desafíos como la escasez de financiamiento, la corrupción, la falta de capacitación del personal y la limitada participación ciudadana (Álvarez & Gutiérrez, 2018). En este sentido, una administración local eficiente requiere no solo un conocimiento profundo de los recursos y necesidades

de su comunidad, sino también un enfoque innovador y participativo para maximizar el impacto positivo de las decisiones políticas y administrativas.

De acuerdo con Vázquez (2021), el objetivo es mejorar la situación económica, social, humana, física y cultural de la ciudad para que sea políticamente estable, administrativamente eficiente y medioambientalmente sostenible. Todo depende de un método de planificación y gestión eficaz y eficiente de los recursos de un municipio al servicio de su objetivo de crecimiento a largo plazo.

López et al. (2021) manifiestan que es un conjunto de procedimientos para que las municipalidades logren conseguir sus propósitos y metas diseñadas, y para ello interviene mucho la amplitud de los recursos humanos, y tener capacitaciones constantes sobre políticas para tener un buen desempeño.

Por otro lado, Ramírez et al. (2015) afirman que la gestión administrativa es la realización de todos los procesos administrativos, los cuales son vistos como dimensiones e incluyen la planeación, organización, dirección y control de las acciones de la organización, o las decisiones y acciones apropiadas y necesarias para alcanzar las metas predeterminadas que persigue la empresa y que se fundamentan en los propios procesos.

**La importancia de la gestión municipal** radica en su capacidad para impactar de manera directa la calidad de vida de la población y fomentar un entorno propicio para el desarrollo económico y social. Según López et al. (2021), la buena gestión municipal permite una mejor asignación de recursos, incrementa la confianza de los ciudadanos en las instituciones y asegura que los servicios públicos se brinden de manera eficiente y equitativa. En áreas rurales o comunidades menos desarrolladas, la gestión municipal es clave para reducir la brecha de acceso a servicios básicos y para incentivar la participación de la ciudadanía en las decisiones locales.

Además, en términos de desarrollo sostenible, una buena gestión municipal debe enfocarse en la planificación y ejecución de políticas que reduzcan el impacto ambiental y promuevan la sostenibilidad. La Agenda 2030 de las Naciones Unidas

destaca que los gobiernos locales juegan un papel crucial en el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente en metas relacionadas con la infraestructura, las ciudades sostenibles y la participación inclusiva (ONU, 2018). La calidad de la gestión municipal, por lo tanto, se convierte en un factor clave para el desarrollo integral de las comunidades.

En lo que respecta a las dimensiones de la gestión municipal, en primer lugar, se tiene a la planeación, en donde la palabra "plan estratégico" se utiliza para describir los esfuerzos de un grupo para alcanzar un objetivo común a lo largo del tiempo y lograr un rendimiento óptimo. Según Seminario y Delgado (2020), este es el aspecto más crucial de la gestión, ya que requiere la aportación de todos los miembros del equipo y la previsión de los futuros objetivos y direcciones de la organización. Es responsabilidad del equipo directivo, que debe actuar de forma racional y no emocional.

Asimismo, organización, la cual es la reunión de un sistema de trabajadores o empleados para alcanzar un objetivo fijado por la empresa. Para que una organización alcance los objetivos que se ha fijado, no basta con tener acceso a los recursos, sino que es preciso saber cómo utilizarlos, lo que hace que la selección de personal sea tan crucial, como afirman Larroza et al. (2020).

También, dirección, en donde el término "equipo" se utiliza para describir a un conjunto de personas que laboran juntas para lograr un objetivo común en una organización; también describe la ejecución de procesos planificados y las relaciones interpersonales resultantes entre los trabajadores dirigidos por la dirección en función de esos objetivos. Según Escudero (2015), el liderazgo es el proceso de guiar y coordinar los esfuerzos de los empleados dentro de una organización para lograr objetivos estratégicos. Liderazgo, dedicación y supervisión están entrelazados, y cada variable depende del empuje de cada empleado y de la calidad de sus canales de comunicación para aclarar confusiones.

Según Rozo et al. (2019), la dirección de recursos humanos, así como el desarrollo tecnológico y logístico, lideran el componente interno de la organización para

asegurar que los empleados estén inspirados y enfocados en alcanzar los objetivos de la empresa.

Finalmente, se tiene la dimensión control, la cual se concibe como una herramienta para calibrar el éxito de las actividades previstas de una organización. El objetivo de esta supervisión es enfocar claramente la misión y la visión declaradas de la organización, tal y como se reflejan en sus planes. Este proceso se denomina asegurar que las acciones reales coinciden con las que se pretendía llevar a cabo. Los directivos deben tener la certeza de que sus equipos están llevando a cabo acciones que acercan a la organización a sus objetivos (López et al., 2020).

Existen varias **teorías** que sustentan el estudio y práctica de la gestión municipal, en primer lugar, la teoría de la Administración Pública de Max Weber, es una teoría de la burocracia, donde la administración pública está organizada en jerarquías con funciones claras, estableciendo un sistema burocrático que permita la eficiencia y la racionalidad en el uso de recursos públicos. Este modelo burocrático es esencial para garantizar la legalidad y evitar arbitrariedades en la administración de los recursos municipales (Reyes, 2020).

Por otro lado, la Teoría de la Gobernanza de Rhodes postula que la gestión pública debe ser colaborativa e involucrar a diferentes actores de la sociedad (ciudadanos, organizaciones y sector privado). Rhodes sugiere que los gobiernos locales deben actuar como coordinadores en lugar de controladores, permitiendo una mayor cooperación y un gobierno más inclusivo y participativo (Chávez, 2023).

Finalmente, la teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), surgida en la década de 1980, busca incorporar principios de gestión privada en el sector público. De acuerdo con Chávez (2023), plantea que la descentralización, la eficiencia, la orientación a resultados y la satisfacción del usuario son fundamentales para una administración pública efectiva. Este enfoque propone que los gobiernos locales sean proactivos en mejorar sus servicios y satisfacer a los ciudadanos como "clientes" (Chávez, 2023).

Por otro lado, La calidad de servicio en el contexto del transporte público se define como la medida en que un servicio satisface las expectativas y necesidades de los usuarios. Bellota y Delgado (2021) propusieron que la calidad de servicio está compuesta por varios elementos intangibles y tangibles que determinan la percepción del usuario. En el caso del transporte público, estos elementos incluyen la puntualidad, la seguridad, la comodidad de los vehículos, el trato del personal y la eficiencia en la operación; por tal motivo, un servicio de alta calidad es aquel que proporciona una experiencia positiva y confiable, promoviendo así una mayor satisfacción y frecuencia de uso (Meza, 2020).

Medallia. (2020) menciona, que consiste en entender todas las fases del customer journey con el fin de alcanzar una experiencia enriquecedora del cliente. Los individuos parecen estar dispuestos a cancelar más por una experiencia de calidad.

Euroinnova. (2022) indica que se refiere al cumplimiento de la perspectiva que tienen los clientes a la hora de usar algún tipo de encargo. La índole de una función solo es admisible calcularla desde las impresiones y los juicios que manifiestan los compradores fieles o de potencia.

De acuerdo con Pacheco (2021), el servicio público es un tipo de actividad de gestión pública que esta apta para todas las personas que desean adquirirlo, su función tiene como finalidad garantizar la satisfacción de forma constate en los individuos trabajando colectivamente con el sistema del derecho público.

En cuanto al transporte público urbano, Salcedo et al. (2019) comentan que es como un sistema de medios (infraestructura y vehículos) para llevar habitantes de un lugar a otro de la ciudad. Marchante y Benavides (2013) indican que el transporte público es la zona más significativa a estimar para establecer un ambiente equilibrado, al ser uno de los métodos más competente desde el punto de vista del espacio ocupado y consumo por habitantes.

Acosta y Covarrubias (2018) mencionan que el transporte público es la palabra correcta, al traslado colectivo de peregrinos. Al opuesto del particular, los que viajan en

transporte estatal, deben de adecuarse a los itinerarios y al trayecto que proponga el conductor. Asimismo, la capacitación municipal es una terminología que hace referencia a un tipo de retroalimentación a los colaboradores de una municipalidad que tiene impacto en las actividades programas o acciones que se desarrollan, lo cual hace referencia al interés que tienen los líderes sobre potencializar la capacidad de los colaboradores y ocuparse de las necesidades en las que carecen las municipalidades (Miranda et al., 2020).

La importancia de la calidad de servicio radica en que, al tratarse de un servicio esencial para la movilidad de los ciudadanos, su mejora impacta directamente en la percepción y satisfacción del usuario (Pérez y Pinto. 2021). En ciudades y comunidades, un servicio de transporte público de calidad reduce la congestión vehicular, disminuye la contaminación, y promueve la inclusión social al ofrecer a los ciudadanos de todos los niveles socioeconómicos acceso a una movilidad eficiente (Morocho y Rodríguez, 2019). Según Lecca (2024), la calidad de servicio genera una ventaja competitiva y fidelización, al crear una relación de confianza entre el usuario y el servicio; asimismo, sostiene que, en el transporte público, la calidad del servicio también influye en el desarrollo urbano, puesto que un transporte efectivo y confiable es esencial para el crecimiento económico, ya que facilita el acceso al empleo, la educación y otros servicios importantes.

Las dimensiones de la calidad de servicio están dadas por el SERVQUAL, "que es una referencia obligada en el estudio de la calidad del servicio", Parasuraman et al. (1988) propusieron y patentaron esta métrica, que definieron utilizando las siguientes dimensiones:

Tangibilidad: mide el aspecto de las instalaciones físicas y los equipos, así como el aspecto de los empleados (Bustamante et al., 2020). Un criterio para evaluar la calidad del servicio es el aspecto físico, que transmite una impresión de modernidad y atractivo de la empresa. Las instalaciones físicas, los equipos, los materiales y los empleados de la empresa deben tener el mejor aspecto posible (Narváez et al., 2020).

Capacidad de respuesta: señala la percepción sobre la distribución y voluntad para socorrer a los clientes, si se proporciona eficiente y eficazmente en el servicio, además si se solucionan sus problemas y quejas.

Confianza (fiabilidad): indica si el servicio está efectuado con los habitantes necesarios, si se cuenta con la destreza para poder ejecutarse, si se cumple con la promesa dada, si fue entregado adecuadamente o si la fijación de los costos es apropiada.

Seguridad: La credibilidad y confianza que proporcionan tus trabajadores y compañía en general; si muestran conocimiento, brindando una atención adecuada con las destrezas necesarias.

Existen diversas teorías relacionadas a la calidad del servicio, siendo las principales el modelo SERVQUAL, teoría de la satisfacción del cliente de Oliver y la teoría de las expectativas y percepciones.

El Modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman et al. (1988), el cual evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. SERVQUAL es ampliamente utilizado para medir la satisfacción de los usuarios en servicios públicos y es especialmente relevante en el contexto del transporte público, donde la calidad se percibe a través de estos factores.

La teoría de la satisfacción del cliente de Oliver establece que la satisfacción del usuario se basa en la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia del servicio recibido (Pérez, 2022). En el transporte público, esto significa que, si el servicio es percibido como mejor de lo esperado, el usuario estará satisfecho, y si no, experimentará insatisfacción, lo cual es crucial para la lealtad y el uso frecuente del servicio.

Finalmente, la teoría de las expectativas y percepciones sostiene que la percepción de calidad depende de las expectativas iniciales y de la experiencia real del servicio (Restrepo y Gómez, 2022).

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### **Tipo de investigación:**

Este estudio se llevó a cabo con el objetivo primordial de comprender los fenómenos en lugar de simplemente explicarlos o describirlos, lo que lo convierte en fundamental. Según Sánchez et al. (2018), el interés primordial de este tipo de investigación es el conocimiento, pero no está contrastado por ninguna consideración práctica. Como tal, este estudio contribuyó a la expansión del conocimiento sin afectar directamente a la política o la práctica; reveló las realidades de la gestión municipal (GM) y la calidad del servicio de transporte público (CS-TP) desde la perspectiva de los pasajeros.

En cuanto al enfoque es cuantitativo, puesto que la información recolectada es de carácter numérico, así como el análisis que se tendrá (estadística), La recopilación de datos y el análisis estadístico constituyen el núcleo de este enfoque, tal y como afirman Vázquez et al. (2021), cuyo objetivo es identificar con precisión los patrones de comportamiento de toda la población. Como resultado, esta metodología se utiliza para probar hipótesis y responder a preguntas de investigación.

#### **Diseño de investigación:**

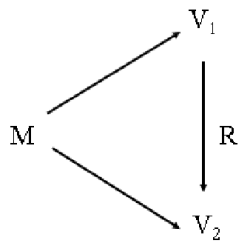
En la presente investigación no se pretendió realizar la manipulación de ninguna de las variables, por lo que corresponde a un diseño no experimental, dado que sus variables fueron estudiadas y contrastados en el contexto natural. Según Hernández (2018), el objetivo no es cambiar o manipular las variables del estudio, sino que la labor del investigador es interpretar los datos para extraer una conclusión fundamental para la viabilidad del estudio. Por otra parte, investigación transversal por lo que la información se recolectó en un solo momento.



Respecto al nivel, corresponde a correlacional causal, Según Arispe et al. (2020), este tipo de investigación utiliza el análisis estadístico para estudiar la influencia de una variable sobre la otra en lugar de realizar experimentos reales.

**Figura 1**

*Esquema de la investigación*



M: Muestra de estudio

V1: Gestión municipal (GM)

V2: Calidad del servicio de transporte público de pasajeros (CS-TP)

R: Relación de V1 y V2

## 2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

*Operacionalización de la variable*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Gestión municipal	El objetivo de la gestión municipal es mejorar la situación económica, social, humana, física y cultural de la ciudad para que sea políticamente estable, administrativamente eficiente y medioambientalmente sostenible. Todo depende de un método de planificación y gestión eficaz y eficiente de los recursos de un municipio al servicio de su objetivo de crecimiento a largo plazo (Vázquez, 2021)	La GM es la medición de las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.	Planeación  Organización  Dirección  Control	Nivel estratégico Nivel de coordinación Nivel operativo Recursos Humanos Recursos tecnológicos Recursos financieros Recursos materiales Metas Tomar decisiones Delegar funciones Gestión Financiero Operaciones	1-20	Cuestionario	Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo	Categorica	Ordinal

Calidad de servicio	Se refiere a satisfacer las necesidades de los clientes, crear una experiencia única y ofrecer un producto de alta calidad, todo ello cumpliendo estrictas normas de puntualidad, reducción de residuos, coherencia y perfección (Terán et al., 2021)	Se entiende como la percepción del usuario ante los servicios recibidos por los municipios y otras instituciones medido por la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Tangibilidad	Calidad Tecnología empleada Aspectos de las instalaciones	1-20	Cuestionario	Siempre	Categórica	Ordinal
			Fiabilidad	Materiales disponibles Cumplimiento Eficacia			Casi siempre		
			Capacidad de respuesta	Utilidad de los conocimientos impartidos			Algunas veces		
			Seguridad	Credibilidad Seguridad personal Comunicación			Casi nunca Nunca		

## 2.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

### Población

Según Armijo et al. (2020), incluye todos y cada uno de los individuos, objetos, organismos e historias clínicas que contribuyen al fenómeno tal como se define y circunscribe en el análisis del problema de investigación. Para esta investigación se ha considerado como población a todas las personas del distrito de San Luis de Lucma, Cutervo, que según el último censo son un total de 3000 habitantes (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017),

### Muestra

Se encuentra conformado por un subgrupo de elementos o sujetos extraídos de la población, a estos sujetos se les aplicó el instrumento que se desarrolló a fin de cumplir con dar respuesta a los objetivos planteados del estudio (Arias y Covinos, 2021).

La muestra fue determinada mediante la siguiente ecuación:

### Figura 2

#### *Determinación de la muestra*

$$n = \frac{\acute{o}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + \acute{o} p q}$$

Donde:

N = Total de la población = 300

p = Proporción esperada = 5%

q = 1 – p = 1 – 0.5 = 0.5

e<sup>2</sup> = Precisión = 5%

ó = 1.96

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2(300)(0.5)(0.5)}{(0.5)^2(300 - 1) + (1.96)(0.5)(0.5)}$$
$$n = 340.65$$
$$n = 341$$

De esta manera, la muestra lo componen 341 personas del distrito San Luis de Lucma, Cutervo.

## **Muestreo**

Todos los miembros de la población tenían las mismas posibilidades de ser elegidos porque se utilizó el método de muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra (Figura 2).

### **Criterios de selección**

#### **Inclusión**

Personas que residan en el distrito San Luis de Lucma

Personas mayores de edad

#### **Exclusión**

Personas que solo estén de visita en el distrito San Luis de Lucma

Personas que normalmente se movilizan en su vehículo propio

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La encuesta fue usada como técnica, se utilizó por primera vez en las ciencias sociales, pero en la actualidad se ha extendido a la investigación científica, como señalan Arias y Covinos (2021); este tipo de investigación se dirige a los individuos y permite recopilar información sobre sus pensamientos, sentimientos y comportamientos mediante el uso de preguntas construidas de forma lógica. Asimismo, como técnica se usó al cuestionario, Useche et al. (2019) afirman que el cuestionario, diseñado mediante una serie de preguntas adecuadamente estructuradas, es un dispositivo vital para la técnica de la encuesta. Se tienen 2 cuestionarios, uno para cada variable

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

El nivel de validez está relacionado con lo bien que un instrumento mide la variable que pretende seguir; en otras palabras, la validez de un instrumento está

relacionada con lo bien que demuestra su capacidad para producir los resultados deseados al medir un elemento concreto (Hernández et al., 2014).

Para asegurar el valor del instrumento en esta indagación, se realizó la validación de instrumentos por medio de expertos a fin al tema (docentes de diferentes universidades de Chiclayo con vasta experiencia en la materia), estos en su veredicto indicaron que cada una de las preguntas en los cuestionarios son válidos y cumplen con los criterios para ser aplicados (anexo 9).

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se realizó una prueba piloto con una cantidad reducida de participantes, la información recolectada fue analizada en SPSS y se obtuvo el Alfa de Cronbach, lo cual demostró que los instrumentos son aplicables en el contexto de la investigación.

**Tabla 2**

*Fiabilidad*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Municipal	0.935	20
Calidad de servicio	0.956	20

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Los datos recolectados fueron ordenados en el Excel, en donde se organizaron las preguntas y respuestas por variables, dimensiones e indicadores; para su tratamiento, se procedió a realizar la baremación para cambiar la escala Likert de 5 niveles a solo 3 niveles (bajo, medio y alto); posteriormente, la base de datos fue trasladada al SPSS en donde se realizó la estadística descriptiva para conocer el nivel actual de las variables así como de sus dimensiones; además, con este software se realizó la estadística descriptiva, en donde se comenzó con la prueba de normalidad,

para que en función de los resultados se opte por el Rho de Spearman o Pearson para comprobar el vínculo entre las variables.

## **2.6. Criterios éticos**

Los criterios éticos están en base al reporte de Belmont, en ese sentido se tiene:

**Respeto a las personas:** en todo momento los investigadores guardan respeto hacia los sujetos de estudio que son los habitantes del distrito de San Luis de Lucma, siendo transparentes en las respuestas que coloquen en las encuestas.

**Beneficencia:** En la investigación se respetan las decisiones que los participantes tengan a la hora de responder las encuestas, esto con el fin de asegurar su bienestar.

**Justicia:** Al analizar la información, se trataron todas las respuestas por igual, independientemente de la persona que haya respondido, por tal motivo esta es anónima, con el único fin de mostrar académicamente el problema que existe en el distrito San Luis de Lucma.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

Se informan, describen y ordenan los resultados relevantes de la investigación de acuerdo a los objetivos planteados. Se requiere distribuirlos en tablas y figuras, sin repeticiones y debiendo ser claro, conciso, preciso y con una secuencia lógica

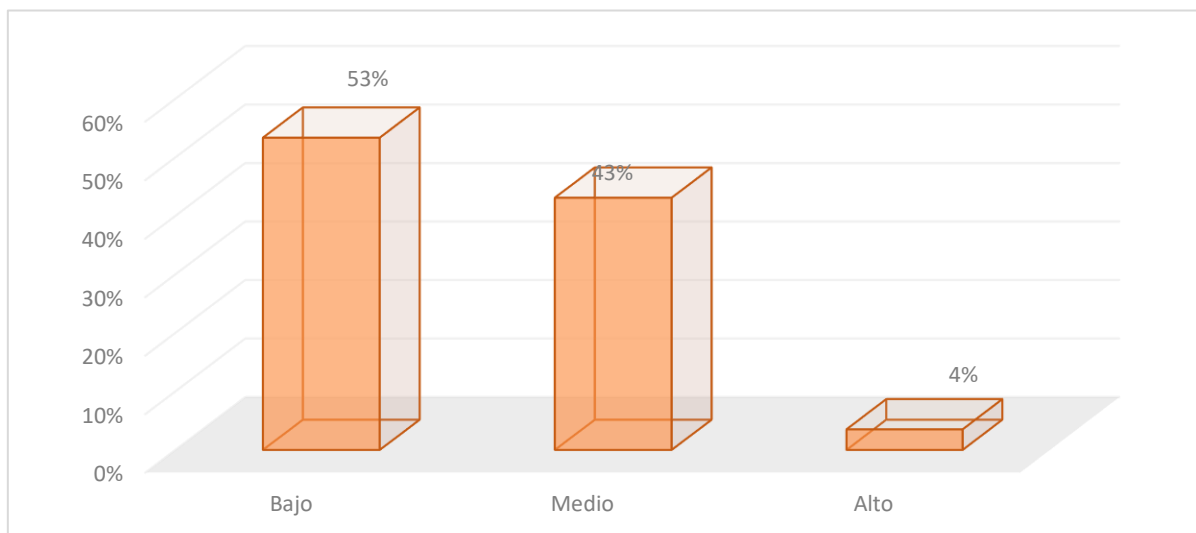
**Tabla 3**

*Nivel de gestión municipal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	182	53%
Medio	147	43%
Alto	12	4%
Total	341	100%

**Figura 3**

*Nivel de gestión municipal*

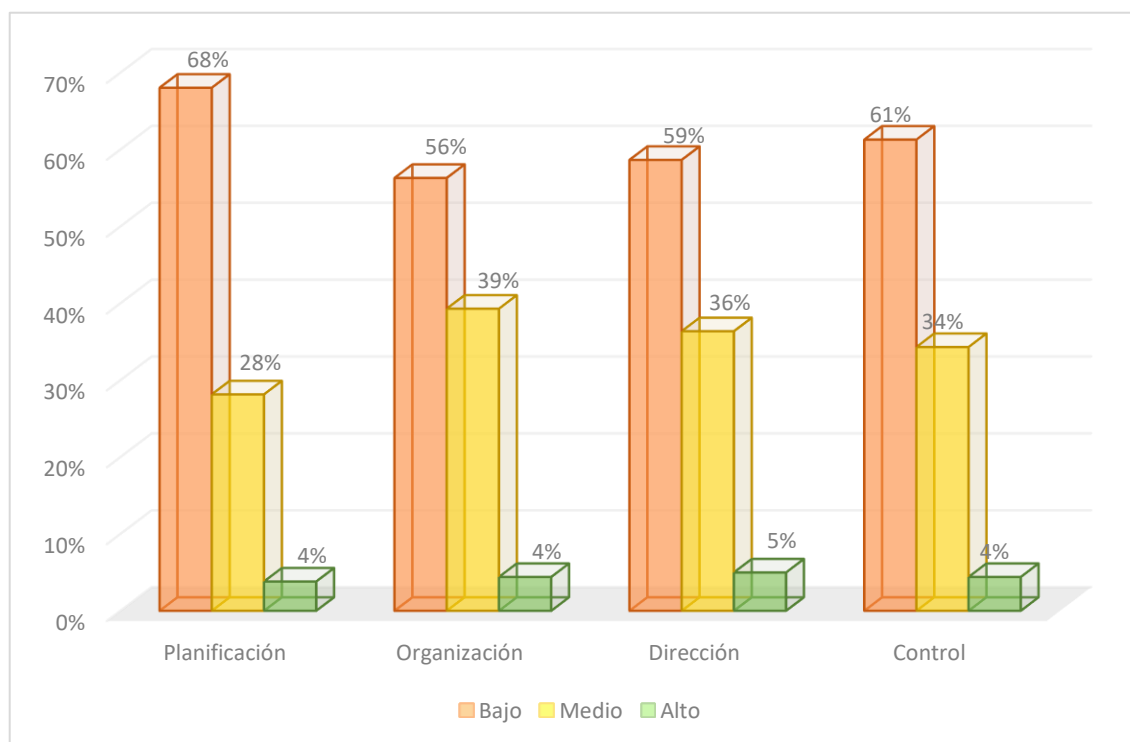


De acuerdo con la tabla 2 y figura 3, del total de personas encuestadas (341), el 53% (182), manifestaron que el nivel de gestión municipal es bajo, el 43% (147) que es medio y el 4% (12) es alto. De esta manera, se puede decir que el nivel de gestión municipal en el distrito de San Luis de Lucma – Cutervo es bajo.



**Tabla 4***Nivel de las dimensiones de la gestión municipal*

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	232	68%	192	56%	200	59%	209	61%
Medio	96	28%	134	39%	124	36%	117	34%
Alto	13	4%	15	4%	17	5%	15	4%
Total	341	100%	341	100%	341	100%	341	100%

**Figura 4***Nivel de las dimensiones de la gestión municipal*

La tabla 3 y figura 4 muestran el nivel de las dimensiones de la gestión municipal, en cuanto a la planificación, el 68% (232), indicó que está en nivel bajo, el 28% (96) que está en nivel medio y el 4% (13) que está en nivel alto; referente a la organización, el 56% (192) manifestaron que está en nivel bajo, el 39% (134) en nivel medio y el 4% (15) en nivel alto; en cuanto a la dirección, el 59% (200), indicaron que está en nivel bajo, el 36% (124) en nivel medio y 5% (17), en nivel alto. Finalmente, referente al control, el

61% (209) manifestó que está en nivel bajo, el 34% (117) en nivel medio y 4% (15), en nivel alto.

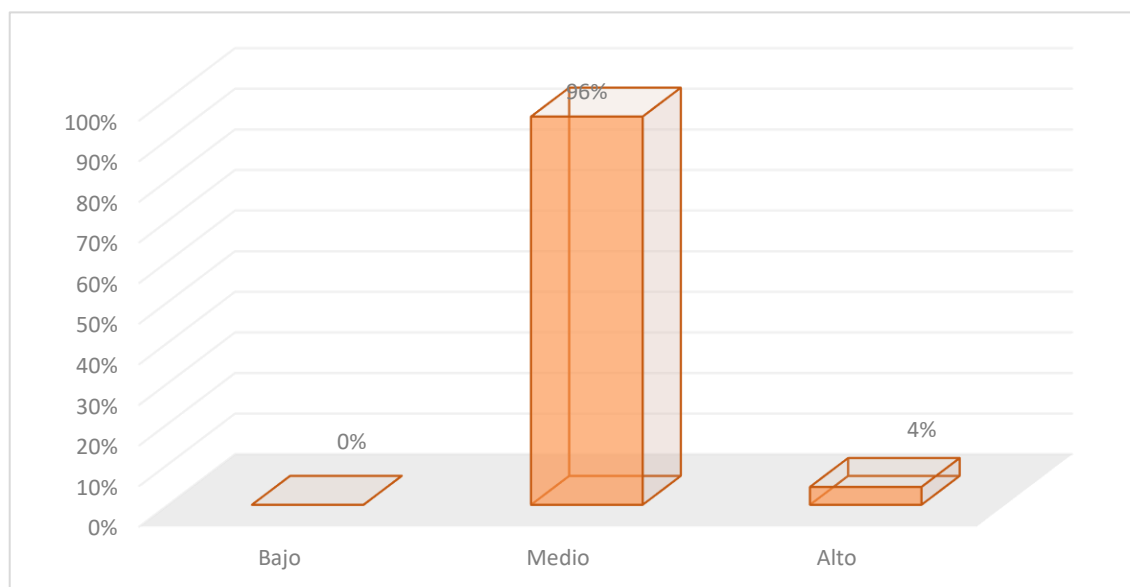
**Tabla 5**

*Nivel de calidad de servicio del transporte público*

Nivel	Fi	%
Bajo	0	0%
Medio	326	96%
Alto	15	4%
Total	341	100%

**Figura 5**

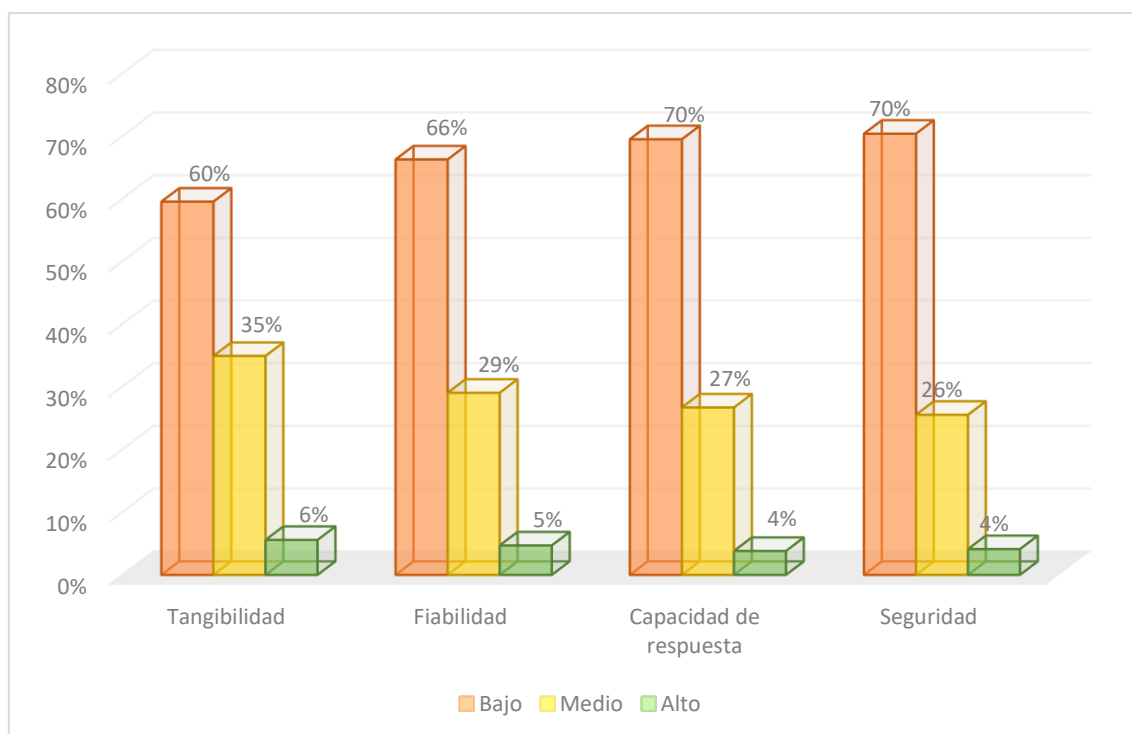
*Nivel de calidad de servicio del transporte público*



De acuerdo con la tabla 4 y figura 5, del total de personas encuestadas (341), el 4%, manifestó que la calidad de servicio está en nivel alto y el 96% (326), que está en nivel medio. De esta manera, se puede decir que la calidad de servicio del transporte público en el distrito de San Luis de Lucma – Cutervo, se encuentra en nivel medio.

**Tabla 6***Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio del transporte público*

Nivel	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	203	60%	226	66%	237	70%	240	70%
Medio	119	35%	99	29%	91	27%	87	26%
Alto	19	6%	16	5%	13	4%	14	4%
Total	341	100%	341	100%	341	100%	341	100%

**Figura 6***Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio del transporte público*

La tabla 5 y figura 6 muestran el nivel de las dimensiones de la calidad de servicio del transporte público, en primer lugar, respecto a la tangibilidad, el 60% (203) indican que está en nivel bajo, el 35% (119) en nivel medio y el 6% (19) en nivel alto. En cuanto a la fiabilidad, el 66% (226) se encuentra en nivel bajo, el 29% (99) manifestó que se

encuentra en nivel medio y el 5% (16) que está en nivel alto; respecto a la capacidad de respuesta, el 70% (237) indicó que se encuentra en nivel bajo, el 27% (91) que está en nivel medio y el 4% (13) en nivel alto. Finalmente, en la dimensión seguridad, el 70% (240) indicó que se encuentra en nivel bajo, el 26% (87), en nivel medio y el 4% (14) en nivel alto.

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión municipal	0.103	341	0.000
Calidad de servicio	0.161	341	0.000

La tabla 6 muestra la distribución de los datos, para lo cual se usó la prueba de Kolmogórov-Smirnov debido a la cantidad de datos ( $341 > 50$ ), obteniendo que la significancia es menor a 0.05, indicando que la información recolectada mediante las encuestas, siguen una distribución no normal, por lo cual es coherente utilizar una prueba no paramétrica para hallar el vínculo entre las variables, de esta manera el estadístico a usar es el Rho de Spearman.

**Tabla 8***Influencia de las dimensiones de la gestión municipal en la CS-TP*

		Planeación	Organización	Dirección	Control
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,471**	,463**	,571**	,650**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	341			

*Nota.* \*\*. 0,01 (bilateral).

La tabla 7 muestra la relación estadística encontrada entre las dimensiones de la gestión municipal y la calidad de servicio del transporte público. En primer lugar, referente a la planeación, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la influencia es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.471) es positiva y media. En cuanto a la organización, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la influencia es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.463) es positiva y media. Referente a la dirección, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la influencia es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.571) es positiva y considerable. Finalmente, referente al control, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la influencia es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.650) es positiva y considerable.

**Tabla 9***Influencia de la gestión municipal en la CS-TP*

		CS-TP
Gestión municipal	Coeficiente de correlación	,649**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	341

Se aprecia la relación entre las variables de estudio, puesto que, de acuerdo a la significancia ( $0.000 < 0.001$ ), la influencia es significativa y según el coeficiente de correlación (0.649), es positiva y considerable.

De esta manera se puede decir que la gestión municipal influye de manera significativa en la calidad de servicio del transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo.

### **3.2. Discusión**

Se evaluó la influencia de la GM en la CS-TP de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo, encontrándose que de acuerdo a la significancia ( $0.000 < 0.001$ ), la relación es significativa y según el coeficiente de correlación (0.649), es positiva y considerable. De esta manera, se puede decir que la GM influye de manera significativa en la CS-TP de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo. Por otro lado, Ruiz (2022) en su tesis tuvo la misma finalidad, pero aplicado en Pueblo Libre de Lima, en donde la estadística inferencial mostró un pvalor de 0.000 y un r de 0.928, la estadística descriptiva mostró que en un 41% la gestión municipal está en nivel bueno, sin embargo, en un 40.6% la calidad de servicio público se encuentra en un nivel deficiente. Es así que se concluyó que sí existe relación, positiva y altamente significativa entre la gestión municipal y la calidad de servicio público en el contexto de estudio. En este caso, los resultados encontrados son los mismos, que la VI tiene una influencia sobre la VD, aun cuando son contextos distintos.

Se determinó el nivel de GM del distrito de San Luis de Lucma – Cutervo, encontrándose que del total de personas encuestadas (341), el 53% (182), manifestaron que el nivel de GM es bajo, el 43% (147) que es medio y el 4% (12) es alto. De esta manera, se puede decir que el nivel de GM en el distrito de San Luis de Lucma – Cutervo es bajo, lo cual se verificó en los niveles de las dimensiones de la GM, en cuanto a la planificación, el 68% (232), indicó que está en nivel bajo, el 28% (96) que está en nivel medio y el 4% (13) que está en nivel alto; referente a la organización, el 56% (192)

manifestaron que está en nivel bajo, el 39% (134) en nivel medio y el 4% (15) en nivel alto; en cuanto a la dirección, el 59% (200), indicaron que está en nivel bajo, el 36% (124) en nivel medio y 5% (17), en nivel alto. Finalmente, referente al control, el 61% (209) manifestó que está en nivel bajo, el 34% (117) en nivel medio y 4% (15), en nivel alto. Asimismo, el autor Matos (2022), en su tesis buscó el vínculo entre la GM y la CS-TP, para lo cual, primero determinó el nivel de cada una de las variables como en la presente investigación, en sus resultados obtuvo que del total de encuestados (33), 9 (27%) manifestaron que se encuentra en un nivel deficiente, 21 (64%) en un nivel medianamente eficiente y solo 3(9%), en un nivel eficiente, por lo que se puede decir que en general, estaba en un nivel medianamente eficiente, con lo cual, no es exactamente lo mismo que se encontró en la presente investigación, y se puede explicar debido a contextos distintos.

Se determinó el nivel de CS-TP de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma – Cutervo, encontrándose que del total de personas encuestadas (341), el 4%, manifestó que la calidad de servicio está en nivel alto y el 96% (326), que está en nivel medio. De esta manera, se puede decir que la CS-TP en el distrito de San Luis de Lucma – Cutervo, se encuentra en nivel medio, verificándose en los niveles de las dimensiones de la CS-TP, en primer lugar, respecto a la tangibilidad, el 60% (203) indican que está en nivel bajo, el 35% (119) en nivel medio y el 6% (19) en nivel alto. En cuanto a la fiabilidad, el 66% (226) se encuentra en nivel bajo, el 29% (99) manifestó que se encuentra en nivel medio y el 5% (16) que está en nivel alto; respecto a la capacidad de respuesta, el 70% (237) indicó que se encuentra en nivel bajo, el 27% (91) que está en nivel medio y el 4% (13) en nivel alto. Finalmente, en la dimensión seguridad, el 70% (240) indicó que se encuentra en nivel bajo, el 26% (87), en nivel medio y el 4% (14) en nivel alto. Por otro lado, los autores Pérez y Pinto (2021), realizaron una investigación similar en donde también midieron el nivel de la CS-TP urbano en Colima, encontrándose que la percepción de la calidad del servicio de autobús por parte de los pasajeros varía significativamente en función de los subgrupos demográficos, y que las

pasajeras declaran percibir una mayor calidad del transporte público (1,12 veces más que los pasajeros) como consecuencia de sus contribuciones monetarias. Esto sugiere que los hombres tienen un nivel de exigencia mayor que las mujeres respecto a los servicios de transporte público por los que pagan. En general, los clientes masculinos están menos satisfechos con el valor que recibieron por su dinero que las clientes femeninas. Además, la comodidad percibida como parte del servicio de autobús parece tener un impacto positivo y significativo en el grado de satisfacción de la gente con el servicio, lo que sugiere que las mejoras en el tiempo, el coste, el personal, la satisfacción con las necesidades, el tiempo de viaje, la distancia, la infraestructura y la planificación de la ruta probablemente aumentarán la satisfacción del cliente.

Se determinó la influencia de las dimensiones de la GM en la CS-TP de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo, encontrándose con que referente a la planeación, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la relación es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.471) es positiva y media. En cuanto a la organización, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la relación es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.463) es positiva y media. Referente a la dirección, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la relación es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.571) es positiva y considerable. Finalmente, referente al control, según la significancia ( $0.000 < 0.01$ ), la relación es significativa, y según el coeficiente de correlación (0.650) es positiva y considerable. Por otro lado, el autor Meza (2020) realizó el mismo objetivo, de verificar la influencia de las dimensiones de la GM sobre la CS-TP, pero en su caso, teniendo como muestra a 70 inspectores de tránsito, aplicó encuestas y según los resultados, su hipótesis tiene un grado de significancia menos que el p valor ( $p=0,000 < 0,05$ ). Tiene como resultados que la variable independiente administración municipal tiene gran influencia en la CS-TP en el distrito de Santa Anita, y los mismo se verificó en cada una de las dimensiones, encontrando un vínculo significativo.



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

La gestión municipal influye de manera significativa en la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Luis de Lucma - Cutervo. De acuerdo con los datos obtenidos, el coeficiente de correlación es 0.649, indicando una relación positiva y considerable ( $p < 0.001$ ). Esto evidencia que una mejora en las prácticas de gestión municipal se reflejaría en una mayor percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Así, los niveles bajos de gestión actual en las dimensiones de planificación (68% en nivel bajo) y control (61% en nivel bajo) sugieren áreas prioritarias para intervención.

La gestión municipal en San Luis de Lucma muestra un nivel bajo en general, con un 53% de los encuestados percibiéndola como insuficiente. Las dimensiones internas, especialmente planificación (68%) y control (61%), presentan debilidades que afectan el desempeño general de la municipalidad, lo que refleja la necesidad de implementar mejoras que estructuren y fortalezcan la administración de recursos y personal para optimizar los resultados en beneficio de los usuarios.

La calidad de servicio en el transporte público es percibida como media por el 96% de los encuestados, y las dimensiones específicas como tangibilidad y seguridad se encuentran mayormente en niveles bajos (60% y 70%, respectivamente), lo que revela la necesidad de mejorar aspectos físicos y de seguridad en el servicio de transporte para alinearse con las expectativas de los usuarios y reducir los riesgos percibidos durante el uso del servicio.

Las dimensiones de la gestión municipal influyen en la calidad del servicio de transporte. En particular, el control muestra la mayor correlación con la calidad de servicio ( $r=0.650$ ,  $p<0.01$ ), seguido de dirección ( $r=0.571$ ), sugiriendo que fortalecer la supervisión de las actividades relacionadas con el transporte público y asegurar una

dirección efectiva puede impactar positivamente la percepción de los usuarios sobre el servicio.

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda que la municipalidad establezca un área específica dedicada a la inspección y monitoreo activo del servicio de transporte público en el distrito, la cual deberá contar con personal capacitado en supervisión y control, encargado de realizar evaluaciones diarias y semanales en puntos estratégicos del distrito. Para mejorar la eficiencia, se puede incorporar tecnología de monitoreo, como GPS y sistemas de reporte en tiempo real, permitiendo a la municipalidad tener un control constante sobre las unidades y su cumplimiento con los estándares de calidad y seguridad. Esta medida no solo reduciría las quejas de los usuarios respecto a retrasos y condiciones inadecuadas, sino que también aseguraría un servicio de transporte más eficiente y seguro.

La municipalidad debería implementar un programa de capacitación continua dirigido al personal que participa en la gestión del transporte público, el cual debe incluir sesiones de formación mensual en áreas clave como planificación, liderazgo, control y atención al ciudadano, y podría contar con la participación de expertos en gestión pública. Al profesionalizar al personal, se lograría mejorar sus competencias y su capacidad para ejecutar sus funciones de manera eficiente, lo cual se traducirá en una mejor percepción de la gestión municipal por parte de los usuarios y una mayor calidad en el servicio de transporte

Se recomienda que la municipalidad invierta en el mantenimiento y actualización de la flota de transporte público, así como en la mejora de las estaciones y paraderos. Esta estrategia debe contemplar un presupuesto anual para inspecciones regulares y reparaciones de las unidades de transporte, además de implementar un sistema de evaluación continua de la infraestructura. Estas mejoras contribuirían a que los usuarios

perciban el servicio como más seguro y confiable, reforzando la tangibilidad y la seguridad, que son aspectos críticos en la evaluación de la calidad del transporte público

Finalmente, se sugiere que la municipalidad lance una campaña de sensibilización dirigida a la ciudadanía para promover el uso responsable del transporte público. A través de medios locales y redes sociales, se podrían difundir mensajes que fomenten el respeto por las normas de tránsito y el cuidado de las unidades de transporte, complementando esta estrategia con talleres y charlas comunitarias. El objetivo de esta campaña es promover una cultura de respeto y responsabilidad entre usuarios y conductores, lo que contribuirá a mejorar la convivencia en el transporte y, a su vez, la percepción de calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Acosta, S. y Covarrubias, A. (2018). La gobernanza del transporte público urbano en México: un comparativo de las localidades de Hermosillo, Sonora y León, Guanajuato. *Estudios Sociales. Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 28(52). <https://doi.org/10.24836/es.v28i52.549>
- Akyildiz, G. (2020). Impact score technique and servqual comparison for public transportation service quality. *Sigma: Journal of Engineering & Natural Sciences / Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi*, 38(2), 715-726. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/2009479>
- Allen, J. y Zúñiga, A. (2021). Medición de percepción de la calidad de vida con respecto a la satisfacción con el transporte público en Costa Rica. *Infraestructura Vial*, 23(42), 23–34. <https://doi.org/10.15517/iv.v23i42.45135>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting E.I.R.L. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O. R., Acuña, L. A. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- BBC. (2017, 21 de febrero). *Las ciudades y países con el tráfico más congestionado de América Latina*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias39045803>
- Bellota, V. y Delgado, S. (2021). Calidad en el servicio de transporte público urbano en la ciudad del Cusco – 2018. *Yachay – Revista Científico Cultural*, 10(1), 506-510. <https://doi.org/10.36881/yachay.v10i1.275>
- Bensa, J. (2017, 9 de junio). *¿Es Lima la única ciudad con problemas? Saber es Poder*. <https://saberespoder.lamula.pe/2017/06/09/es-lima-la-unica-ciudad-con-problemas/saberespoder/>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revisa Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Córdova, J., Reluz, F., Merino, M., & Arratia, S. (2023). Bibliometría de la producción científica sobre Inteligencia emocional docente en entornos de aprendizaje. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(2), 471-482. <https://doi.org/10.31876/racs.v29i2.39989>
- Chávez, C. (2023). Política y Gobernanza. *Revista de Investigaciones y Análisis Político*, 1(7), 33-65. <https://doi.org/10.30827/polygob.i7.28896>
- Escudero, G. (2015). Dirección de empresas como gobierno. *Revista Empresa y Humanismo*, 7–40. <https://doi.org/10.15581/015.18.839>
- Euroinnova (2022). *Qué es la calidad de un servicio*. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-calidad-de-un-servicio>
- Gancino (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>
- Gordillo, V. (2021). *El régimen de gestión común para dinamizar el transporte público especial -taxi en las provincias de Chiclayo y Lambayeque* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8726>
- Hernández, A. y Vázquez, C. (2022). Avances, retrocesos y desafíos de la política de mejora regulatoria en el ámbito municipal. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(3), 676–696. <https://doi.org/10.36390/telos243.14>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). Mc Graw Hill Education,

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017). *Resultados definitivos de los Censos Nacionales 2017. CENSOS 2017*.  
<https://censo2017.inei.gob.pe/resultados-definitivos-de-los-censos-nacionales-2017/>

Lecca, J. (2024). Mejora de la Calidad de Servicio de Transporte Público en el Distrito de Nuevo Chimbote Mediante Redes Neuronales Supervisadas. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 8(5). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i5.13804](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13804)

López, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J. y Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5).  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.845](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845)

López, H., Matute Cedeño, H. y Pinargote Vásquez, A. (2020). Norma de control interno herramienta en registros contables y organización de empresas. UNESUM-Ciencias. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 253–258.  
<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.222>

Marchante, M. y Benavides, C. (2013). El transporte público urbano: Un estudio comparativo con especial referencia a la ciudad de Málaga. *Tourism & Management Studies*, 1(1), 270-282.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743874024>

Matos, M. (2022). *Relación entre la gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9419>

- Medallia. (2022, 30 de marzo). *Que es la calidad del servicio y como se puede medir*.  
<https://www.medallia.com/es/blog/que-es-la-calidad-del-servicio-y-como-se-puede-medir/>
- Meza, M. (2020). *Impacto de la gestión municipal en la calidad del servicio del transporte público de vehículos menores autorizados en el distrito de Santa Anita 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57022>
- Miranda, R., Mainegra, D. y Miranda, J. (2020). La producción porcina familiar: experiencias en la capacitación desde el Centro Universitario Municipal. *Cooperativismo y Desarrollo*, 8(2), 329–348.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2020000200329](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2020000200329)
- Morocho, A. y Rodríguez, J. (2019). *La calidad de servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/17313>
- Narváez, E., Reinoso, C. y Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *Digital Publisher CEIT*, 5(3), 191-204. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
- Organización de las Naciones Unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cb30a4de-7d87-4e79-8e7a-ad5279038718/content>
- Pacheco, R. (2021). Los conceptos de función administrativa y servicio público en la jurisprudencia y en la doctrina iuspublicista colombiana. *Revista Digital de Derecho Administrativo*, (26), 11–48. <https://doi.org/10.18601/21452946.n26.02>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64,

12-40.

<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1937458>

Pérez, D. (2022). *Estudio de factores que afectan la satisfacción al cliente en los servicios tipo Fintech en medio de la crisis del Covid-19 en EE. UU.* [Tesis de posgrado, Universidad Keiser University]. Proquest.

[https://www.proquest.com/openview/666c28b0c84b2b99db3955969c588692/1?](https://www.proquest.com/openview/666c28b0c84b2b99db3955969c588692/1?cbl=18750&diss=y&pq-origsite=gscholar&parentSessionId=JPGslb1WTLNBKg3ZxboH9F5lyzWV1Ac4tQ9L9ZWVhRE%3D)

[cbl=18750&diss=y&pq-](https://www.proquest.com/openview/666c28b0c84b2b99db3955969c588692/1?cbl=18750&diss=y&pq-origsite=gscholar&parentSessionId=JPGslb1WTLNBKg3ZxboH9F5lyzWV1Ac4tQ9L9ZWVhRE%3D)

[origsite=gscholar&parentSessionId=JPGslb1WTLNBKg3ZxboH9F5lyzWV1Ac4t](https://www.proquest.com/openview/666c28b0c84b2b99db3955969c588692/1?cbl=18750&diss=y&pq-origsite=gscholar&parentSessionId=JPGslb1WTLNBKg3ZxboH9F5lyzWV1Ac4tQ9L9ZWVhRE%3D)

[Q9L9ZWVhRE%3D](https://www.proquest.com/openview/666c28b0c84b2b99db3955969c588692/1?cbl=18750&diss=y&pq-origsite=gscholar&parentSessionId=JPGslb1WTLNBKg3ZxboH9F5lyzWV1Ac4tQ9L9ZWVhRE%3D)

Pérez, O. y Pinto, R. (2021). Satisfacción del servicio de transporte público en los estudiantes universitarios. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 12(23). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1004>

Ramírez, C., Calderón, G. y Castaño, G. (2015). Enfoques administrativos presentes en establecimientos educativos. *Revista mexicana de investigación educativa*, 20(66), 911-940. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662015000300010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662015000300010&script=sci_arttext)

Restrepo, C. y Gómez, N. (2022). Aproximación a la transformación digital en instituciones de educación superior mediante la teoría del cambio. *Revista En-Contexto*, 10(17). <https://doi.org/10.53995/23463279.1163>

Reyes, V. (2020). *Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública* [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.

[https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf)

[Vigencia.pdf](https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7786/1/T3189-MDTH-Reyes-Vigencia.pdf)

Rozo, A., Flórez, A. y Gutiérrez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2) 62-27. <https://doi.org/10.15649/2346030X.543>



- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Salcedo, V., Peña, X., Moreno, C. y Señalin, L. (2019). Responsabilidad social empresarial en el transporte público urbano de la Ciudad de Machala - Ecuador. *ECA Sinergia*, 10(3), 14. [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i3.1629](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i3.1629)
- Sánchez, J. (2019). *Estrategia promocional en redes sociales para optimizar el posicionamiento en la academia preuniversitaria AFUL, E.I.R.L, 2019* [tesis de grado, Universidad de Lambayeque]. Repositorio institucional UDL. <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/283/1/TESIS%20SANCHEZ%20A%20FINAL.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R. y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Trujillo, F. y Álvarez, D. (2021). Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 49–67. <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Vásquez, C. (2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 17(1), 65–75. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3410>

Vásquez, E., Rodríguez, N., Ortiz, G., y Vásquez, E. (2021). *El proyecto de investigación*. Editorial Universitaria: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9517>.

## ANEXOS

### ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA		
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Población:	Tipo:	Técnicas:
¿Cómo influye la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?	Evaluar la influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022					
Problemas específicos	Objetivos específicos			Muestra:	Diseño:	Instrumentos:
¿Cuál es el nivel de gestión municipal del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?	Determinar el nivel de gestión municipal del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022	H1: La gestión municipal influye en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.	VI: Gestión municipal	341 habitantes del distrito de San Luis de Lucma	No experimental	
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?	Determinar el nivel de calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022	H0: La gestión municipal no influye en calidad de servicio de transporte público de pasajeros, San Luis de Lucma- Cutervo- 2022				Cuestionario
¿Cómo influyen las dimensiones de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022?	Determinar la influencia de las dimensiones de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022			Muestreo: Probabilístico	Nivel: Correlacional causal	

## ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario para medir la Gestión Municipal

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión que practica la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba. Marca según creas conveniente, a continuación se muestra la escala de respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>						
1	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidos los objetivos a alcanzar en un periodo determinado.					
2	Conoce los objetivos que la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma espera alcanzar.					
3	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las tareas a desarrollar para el logro de los objetivos.					
4	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las estrategias para lograr los objetivos.					
5	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se logran acuerdos y se establecen compromisos para desarrollar las actividades.					
<b>Organización</b>						
6	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las áreas de trabajo y las líneas de mando.					
7	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las funciones y procesos.					
8	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se practica un ambiente de confianza, respeto y cordialidad.					
9	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un ambiente de liderazgo, motivación y colaboración					
10	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se forman equipos de trabajo.					
<b>Ejecución</b>						

11	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existen políticas claras y se orienta a una gestión de transparencia.					
12	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma los directivos practican un liderazgo motivador constante					
13	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se seleccionan personas competentes					
14	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma te brindan información clara y concisa.					
15	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.					
Control						
16	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma supervisan el trabajo que realizas					
17	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un plan de supervisión.					
18	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se establece cuantas toneladas a producir.					
19	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma cuenta con información actualizada.					
20	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma ante los errores detectados se corrigen al momento.					

### Cuestionario para medir la Calidad de Servicio

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio de transporte público en el distrito de San Luis de Lucma, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba. Marca según creas conveniente, a continuación, se muestra la escala de respuestas.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Tangibilidad</b>						
1	Las empresas de transporte público tienen equipos de apariencia moderna					
2	Los vehículos se encuentran en buen estado para brindar el servicio					
3	Las instalaciones físicas de las empresas de transporte son visualmente atractivas					
4	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido					
5	Los trabajadores administrativos y choferes de las empresas de transporte visten uniforme					
<b>Fiabilidad</b>						
6	Cuando las empresas de transporte tienen que realizar mejoras, lo hacen en el tiempo establecido					
7	Cuando se les indica un problema, las empresas de transportes muestran interés en solucionarlo					
8	Las empresas de transporte cumplen con el servicio prometido					
9	Las empresas de transporte mantienen sus registros de manera correcta					
10	Los choferes de los vehículos cumplen con las disposiciones municipales					
<b>Capacidad de respuesta</b>						

11	Las empresas de transporte informan a los clientes de cualquier cambio en el servicio					
12	Las empresas de transporte brindan un servicio rápido a los usuarios					
13	Los empleados de las empresas de transporte están dispuestos a ayudar a los clientes					
14	Los empleados de las empresas de transporte muestran interés por las peticiones de los usuarios					
15	Las empresas de transportes concientizan a los choferes sobre el cumplimiento de las disposiciones municipales					
Seguridad						
16	Los usuarios confían en el servicio de las empresas de transporte					
17	Los administrativos de las empresas de transporte son educados					
18	Los choferes de los vehículos reciben apoyo de su empresa de transporte para hacer bien su trabajo					
19	Los choferes de los vehículos son responsables y educados					
20	Los choferes de los vehículos emplean normas para brindar seguridad al usuario					

## ANEXO 03 FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTOS

### Ficha Técnica de la Variable Gestión Municipal

Nombre del instrumento:	Cuestionario 1 para medir la Gestión Municipal
Autor original	Pinchi (2018)
En donde será aplicado	Distrito San Luis de Lucma
Fecha de aplicación	19/06/2023 – 02/07/2023
Objetivo	Medir la Gestión Municipal del distrito San Luis de Lucma
Administrado a:	Habitantes del distrito San Luis de Lucma
Ítems	20
Tiempo	10 minutos
Observación	Para su aplicación ha sido adaptado por el autor de la presente investigación

### Ficha Técnica de la Variable Calidad de Servicio

Nombre del instrumento:	Cuestionario 2 para medir la Calidad de Servicio
Autor original	Meza (2020)
En donde será aplicado	Distrito San Luis de Lucma
Fecha de aplicación	19/06/2023 – 02/07/2023
Objetivo	Medir la Calidad de Servicio del transporte público en el distrito San Luis de Lucma
Administrado a:	Habitantes del distrito San Luis de Lucma
Ítems	20
Tiempo	10 minutos
Observación	Para su aplicación ha sido adaptado por el autor de la presente investigación



## ANEXO 04: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

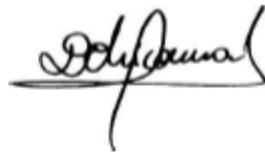
1. NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Diego Alfonso Chicoma Palacios
2.	PROFESIÓN	Lic. En Administración de Empresas
	ESPECIALIDAD	Maestría en Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años
	CARGO	Especialista en contrataciones en ESSALUD Jaén
Título de la Investigación: GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO- 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Berrios Carranza, Neiler
		Andonaire Choez, Ronald Giusseppe Jesús
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a un subgrupo de elementos o sujetos extraídos de la población.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Evaluar la influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de gestión municipal del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> <li>Determinar el nivel de calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> <li>Determinar la influencia de las dimensiones de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> </ul>	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
Nº		

GESTIÓN MUNICIPAL		
Planificación		
01	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidos los objetivos a alcanzar en un periodo determinado.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
02	Conoce los objetivos que la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma espera alcanzar.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
03	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las tareas a desarrollar para el logro de los objetivos.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
04	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las estrategias para lograr los objetivos.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
05	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se logran acuerdos y se establecen compromisos para desarrollar las actividades.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
Organización		
06	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las áreas de trabajo y las líneas de mando.	A ( )      D ( ) SUGERENCIAS:
07	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las funciones y procesos.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
08	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se practica un ambiente de confianza, respeto y cordialidad.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
09	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un ambiente de liderazgo, motivación y colaboración	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:

10	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se forman equipos de trabajo.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
Ejecución			
11	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existen políticas claras y se orienta a una gestión de transparencia.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma los directivos practican un liderazgo motivador constante	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
13	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se seleccionan personas competentes	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
14	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma te brindan información clara y concisa.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
15	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
Control			
16	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma supervisan el trabajo que realizas	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
17	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un plan de supervisión.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
18	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se establece cuantas toneladas a producir.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
19	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma cuenta con información actualizada.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
20	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma ante los errores detectados se corrigen al momento.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
Tangibilidad			
01	Las empresas de transporte público tienen equipos de apariencia moderna	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
02	Los vehículos se encuentran en buen estado para brindar el servicio	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
03	Las instalaciones físicas de las empresas de transporte son visualmente atractivas	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	

04	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
05	Los trabajadores administrativos y choferes de las empresas de transporte visten uniforme	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
Fiabilidad		
06	Cuando las empresas de transporte tienen que realizar mejoras, lo hacen en el tiempo establecido	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
07	Cuando se les indica un problema, las empresas de transportes muestran interés en solucionarlo	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
08	Las empresas de transporte cumplen con el servicio prometido	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
09	Las empresas de transporte mantienen sus registros de manera correcta	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
10	Los choferes de los vehículos cumplen con las disposiciones municipales	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
Capacidad de respuesta		
11	Las empresas de transporte informan a los clientes de cualquier cambio en el servicio	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
12	Las empresas de transporte brindan un servicio rápido a los usuarios	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
13	Los empleados de las empresas de transporte están dispuestos a ayudar a los clientes	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
14	Los empleados de las empresas de transporte muestran interés por las peticiones de los usuarios	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
15	Las empresas de transportes concientizan a los choferes sobre el cumplimiento de las disposiciones municipales	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
Seguridad		
16	Los usuarios confían en el servicio de las empresas de transporte	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:

17	Los administrativos de las empresas de transporte son educados	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
18	Los choferes de los vehículos reciben apoyo de su empresa de transporte para hacer bien su trabajo	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
19	Los choferes de los vehículos son responsables y educados	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
20	Los choferes de los vehículos emplean normas para brindar seguridad al usuario	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		40/40	
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b> Estoy totalmente de acuerdo en la elaboración de este cuestionario y doy el visto bueno para que sea aplicado.			
<b>7. OBSERVACIONES</b>			



Mg. Diego Alonso Chicoma Palacios  
Administración Pública  
REGUC : 18340

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mg. Luis Alberto Camacho Pintado
<b>2.</b>	PROFESIÓN	Lic. En Administración de Empresas
	ESPECIALIDAD	Maestría en Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años
	CARGO	Jefe de la Oficina de Logística de la unidad Ejecutora Hospital II – 2 Tarapoto
Título de la Investigación: GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO- 2022.		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	NOMBRES Y APELLIDOS	Berrios Carranza, Neiler
		Andonaire Choez, Ronald Giuseppe Jesús
<b>3.2</b>	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a un subgrupo de elementos o sujetos extraídos de la población.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>GENERAL</u> Evaluar la influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de gestión municipal del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> <li>Determinar el nivel de calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> <li>Determinar la influencia de las dimensiones de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> </ul>	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>Nº</b>		

GESTIÓN MUNICIPAL		
<u>Planificación</u>		
01	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidos los objetivos a alcanzar en un periodo determinado.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
02	Conoce los objetivos que la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma espera alcanzar.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
03	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las tareas a desarrollar para el logro de los objetivos.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
04	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las estrategias para lograr los objetivos.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
05	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se logran acuerdos y se establecen compromisos para desarrollar las actividades.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
<u>Organización</u>		
06	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las áreas de trabajo y las líneas de mando.	A ( )          D ( ) SUGERENCIAS:
07	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las funciones y procesos.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
08	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se practica un ambiente de confianza, respeto y cordialidad.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
09	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un ambiente de liderazgo, motivación y colaboración	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:

10	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se forman equipos de trabajo.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>Ejecución</b>			
11	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existen políticas claras y se orienta a una gestión de transparencia.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma los directivos practican un liderazgo motivador constante	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
13	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se seleccionan personas competentes	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
14	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma te brindan información clara y concisa.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
15	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>Control</b>			
16	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma supervisan el trabajo que realizas	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
17	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un plan de supervisión.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
18	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se establece cuantas toneladas a producir.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
19	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma cuenta con información actualizada.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
20	Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma ante los errores detectados se corrigen al momento.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>			
<b>Tangibilidad</b>			
01	Las empresas de transporte público tienen equipos de apariencia moderna	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
02	Los vehículos se encuentran en buen estado para brindar el servicio	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
03	Las instalaciones físicas de las empresas de transporte son visualmente atractivas	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	



04	La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
05	Los trabajadores administrativos y choferes de las empresas de transporte visten uniforme	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
	Fiabilidad		
06	Cuando las empresas de transporte tienen que realizar mejoras, lo hacen en el tiempo establecido	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
07	Cuando se les indica un problema, las empresas de transportes muestran interés en solucionarlo	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
08	Las empresas de transporte cumplen con el servicio prometido	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
09	Las empresas de transporte mantienen sus registros de manera correcta	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
10	Los choferes de los vehículos cumplen con las disposiciones municipales	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
	Capacidad de respuesta		
11	Las empresas de transporte informan a los clientes de cualquier cambio en el servicio	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	Las empresas de transporte brindan un servicio rápido a los usuarios	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
13	Los empleados de las empresas de transporte están dispuestos a ayudar a los clientes	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
14	Los empleados de las empresas de transporte muestran interés por las peticiones de los usuarios	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
15	Las empresas de transportes concientizan a los choferes sobre el cumplimiento de las disposiciones municipales	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
	Seguridad		
16	Los usuarios confían en el servicio de las empresas de transporte	A (X)	D ( )
		SUGERENCIAS:	

17	Los administrativos de las empresas de transporte son educados	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
18	Los choferes de los vehículos reciben apoyo de su empresa de transporte para hacer bien su trabajo	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
19	Los choferes de los vehículos son responsables y educados	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
20	Los choferes de los vehículos emplean normas para brindar seguridad al usuario	A (X)                      D (    ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		<b>40/40</b>
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b> Me encuentro conforme en la elaboración y aplicación de este cuestionario.		
<b>7. OBSERVACIONES</b>		



Mg. Luis Alberto Camacho Pintado  
Gestión Pública  
REGUC : 14472

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		José William Córdova Chirinos
2.	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	07 años de docente universitario
	CARGO	DTP-USS
Título de la Investigación: GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO- 2022.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Berrios Carranza, Neiler Andonaire Choez, Ronald Giuseppe Jesús
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a un subgrupo de elementos o sujetos extraídos de la población.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Evaluar la influencia de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de gestión municipal del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> <li>• Determinar el nivel de calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> <li>• Determinar la influencia de las dimensiones de la gestión municipal en la calidad de servicio de transporte público de pasajeros del distrito de San Luis de Lucma- Cutervo- 2022.</li> </ul>

GESTIÓN MUNICIPAL		
<i>Planificación</i>		
01	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidos los objetivos a alcanzar en un periodo determinado.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
02	Conoce los objetivos que la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma espera alcanzar.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
03	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las tareas a desarrollar para el logro de los objetivos.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
04	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las estrategias para lograr los objetivos.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
05	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se logran acuerdos y se establecen compromisos para desarrollar las actividades.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
<i>Organización</i>		
06	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las áreas de trabajo y las líneas de mando.	A ( )          D ( ) SUGERENCIAS:
07	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma están establecidas las funciones y procesos.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
08	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se practica un ambiente de confianza, respeto y cordialidad.	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:
09	En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un ambiente de liderazgo, motivación y colaboración	A (X)          D ( ) SUGERENCIAS:

10	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se forman equipos de trabajo? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>Ejecución</b>		
11	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existen políticas claras y se orienta a una gestión de transparencia? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
12	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma los directivos practican un liderazgo motivador constante? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
13	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se seleccionan personas competentes? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
14	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma te brindan información clara y concisa? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
15	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>Control</b>		
16	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma supervisan el trabajo que realizas? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
17	¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma existe un plan de supervisión? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:
18	¿En la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma se establece cuantas toneladas a producir? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A ( X )      D (   ) SUGERENCIAS:

19	¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma cuenta con información actualizada? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
20	¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de San Luis de Lucma ante los errores detectados se corrigen al momento? 1.- Nunca, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Casi siempre, 5.- Siempre	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
<b>Tangibilidad</b>		
01	¿Las empresas de transporte público tienen equipos de apariencia moderna? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Los vehículos se encuentran en buen estado para brindar el servicio? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Las instalaciones físicas de las empresas de transporte son visualmente atractivas? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿La apariencia de sus instalaciones se conserva de acuerdo al tipo de servicio ofrecido? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
05	¿Los trabajadores administrativos y choferes de las empresas de transporte visten uniforme? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>Fiabilidad</b>		
06	¿Cuándo las empresas de transporte tienen que realizar mejoras, lo hacen en el tiempo establecido? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)      D ( ) SUGERENCIAS:

07	¿Cuándo se les indica un problema, las empresas de transportes muestran interés en solucionarlo? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Las empresas de transporte cumplen con el servicio prometido? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
09	¿Las empresas de transporte mantienen sus registros de manera correcta? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
10	¿Los choferes de los vehículos cumplen con las disposiciones municipales? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>Capacidad de respuesta</b>		
11	¿Las empresas de transporte informan a los clientes de cualquier cambio en el servicio? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
12	¿Las empresas de transporte brindan un servicio rápido a los usuarios? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
13	¿Los empleados de las empresas de transporte están dispuestos a ayudar a los clientes? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
14	¿Los empleados de las empresas de transporte muestran interés por las peticiones de los usuarios? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:

15	¿Las empresas de transportes concientizan a los choferes sobre el cumplimiento de las disposiciones municipales? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>Seguridad</b>		
16	¿Los usuarios confían en el servicio de las empresas de transporte? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
17	¿Los administrativos de las empresas de transporte son educados? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
18	¿Los choferes de los vehículos reciben apoyo de su empresa de transporte para hacer bien su trabajo? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
19	¿Los choferes de los vehículos son responsables y educados? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
20	¿Los choferes de los vehículos emplean normas para brindar seguridad al usuario? 1.- Totalmente en desacuerdo, 2.- En desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- De acuerdo, 5.- Totalmente de acuerdo.	A (X)                      D ( ) SUGERENCIAS:
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>		A (20)                      D ( )
6. COMENTARIOS GENERALES:            Ninguno		
7. OBSERVACIONES:		

  
 Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRNOS  
 CATEDRÁTICO  
 DNI: 09582232

Juez Experto  
 Colegiatura N° 18334  
 DNI: 09582232



## ANEXO 05: CARTA DE AUTORIZACIÓN



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS DE LUCMA

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

## CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, se autoriza al Bach. Berríos Carranza Neiler, identificado con DNI N° 71026572 y al Bach. Andonaire Choez Ronald Giusseppe Jesús, identificado con DNI N° 70275539, para que, en el marco del proceso de elaboración de tesis de pregrado, de la Universidad Señor de Sipán denominado:

"GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO- 2023", pueda acceder y gestionar información cuantitativa y cualitativa en esta institución. Además de ello, los bachilleres podrán aplicar sus instrumentos de recojo de información y comunicar los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Se expide el presente a solicitud de los interesados.

San Luis de Lucma, 16 de Junio del 2023

Calle comercio N° 650  
SAN LUIS DE LUCMA – CUTERVO - CAJAMARCA

## ANEXO 06: RESOLUCIÓN DE PROYECTO



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°009-2023-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de enero de 2023.

#### VISTO:

El Oficio N° 0003-2023/FACEM-DA-USS, presentado por la directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo sección B, de la Escuela Profesional de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR en vías de regularización, los proyectos de Tesis de los estudiantes del Curso de Investigación I, IX ciclo – Sec. B, del ciclo académico 2022-II, EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.**

N°	AUTOR(a)(es)	PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACION
1	ROA GUTIERREZ WILLIAM	PROPUESTA DE MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA OXIGENO ROA, PIURA- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	AQUINO MAYANGA WILSON ENRIQUE-	ENDOMARKETING Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO- 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	VASQUEZ SANCHEZ LIZBETH YECENIA	CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN LA AGENCIA BBVA CHICLAYO – 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BECERRA BRAVO MILTON	ESTRATEGIA DE BRANDING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA PARCELAS INMOBILIARIA S.A.C. 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°009-2023-FACEM-USS

5	ARQUINIGO ESPINOZA REYNALDO RICARDO	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO EN LA VETERINARIA GATOLIA & FRIENDS EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	ALARCO RODRIGUEZ ARNHOL JOSHET OTERO SIADEN PERLA BRIGGIT	ESTRATEGIAS DE EMPOWERMENT Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA VÍA PACÍFICO E.I.R.L DE CHICLAYO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	ANGELES SALAZAR ANGIE LUCIA SALAZAR RELUZ EDITH MIRELLA	MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA AVÍCOLA MIRELLA E. I. R. L. MONSEFU - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	ARENAS ÑIQUEN FLOR ESTRELLA LLONTOP ATENCIO SAUL HERNAN	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL LABORATORIO LLONTOP S.R.L., DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	BERRIOS CARRANZA NEILER ANDONAIRE CHOEZ RONALD GIUSSEPPE JESUS	GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CHOZO MEDINA JOUDMAN SMITH FALLAQUE LLONTOP PEDRO ENRIQUE	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	DIAZ GOMEZ ASHLEY VIVIANA QUISPE CERDÁN ALEXANDER AARÓN	MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA ROCATEC, CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	DURAND ESPINOSA RUBEN OSMAR PERALES GONZALES SARA MARLENY	PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO EN LA INMOBILIARIA CASA NORTE - CHICLAYO 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	ROJAS ORTIZ AXEL ARTURO	PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA PROYECTO TERRA CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	HERRERA DELGADO JEAN CARLOS	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CLUB DEPORTIVO COMERCIANTES UNIDOS DE CUTERVO-2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	PABLO DAVILA ALLEN BELTSAZAR	PLAN DE MARKETING MIX PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA ALL MOTOS DE LA CIUDAD DE CUSCO – 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	SALAZAR CHANAME EDUARDO DANIEL	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA INCREMENTAR LA CARTERA DE CLIENTES EN LA EMPRESA CUYATE FABRICA DE MUEBLES E.I.R.L. CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Cc.: Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°009-2023-FACEM-USS**

17	SANDOVAL LUCERO SMIT	CHIROQUE	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA SMARTECH DE CHICLAYO – 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	GALLARDO BACA THALIA		CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN EMPRESARIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO**  
 Decano  
 Facultad de Ciencias Empresariales  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

  
**Mg. María Inés Rojas Jiménez**  
 Secretaria Académica (e)  
 Facultad de Ciencias Empresariales  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

Cc.: Escuela, Archivo

## ANEXO 07: T1

	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>	Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 20 de octubre del 2024

Señores:

Vicerrectorado de Investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Andonaire Choex Ronald ~~Giuseppe, Jesus~~ con DNI 70275539 y Berrios Carranza ~~Neiler~~, 71026572

En nuestra calidad de autores exclusivos de la tesis titulada:

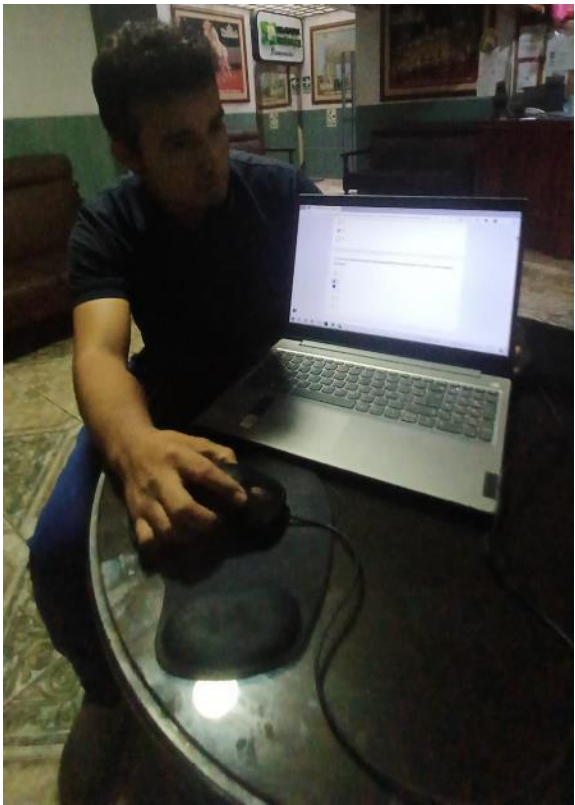
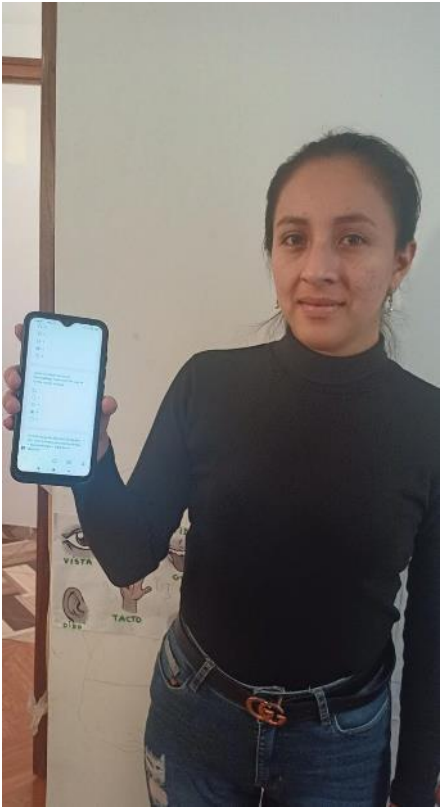
GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS DE LUCMA- CUTERVO-2022 presentado y aprobado en el año 20xx como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la facultad de ciencias empresariales, escuela de pregrado , Programa de estudios de Administración. , por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

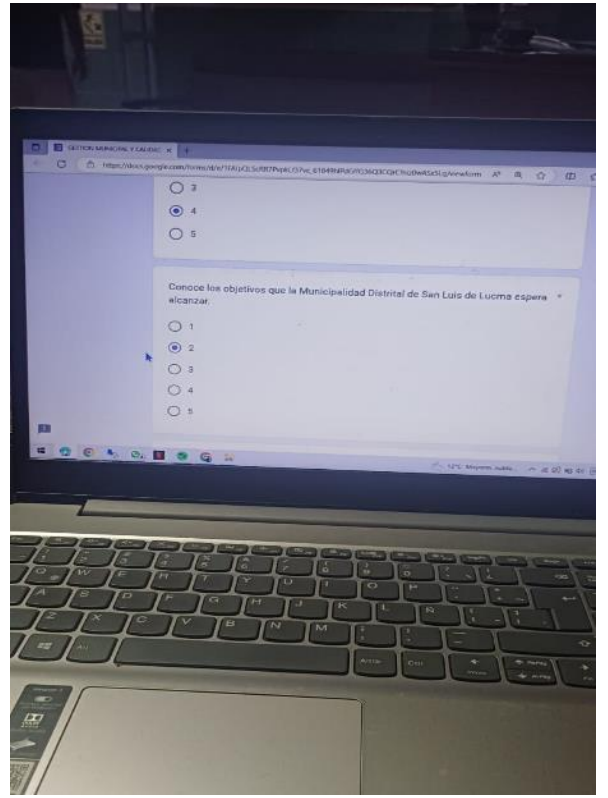
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Andonaire Choex Ronald <del>Giuseppe, Jesus</del>	70275539	
Berrios Carranza <del>Neiler</del>	71026572	

**ANEXO 08: EVIDENCIA DE EJECUCIÓN**





## BASE DE DATOS EN SPSS

6 :																						Visible: 20 de 20 variables			
	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	D4V2	V2	Planificacion	Organización	Dirección	Control	Gestión_munici...	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad	Seguridad	Calidad_servicio	var	var	var	var	
1	7	8	9	7	31	10	7	8	8	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
2	19	15	13	14	61	13	15	16	15	59	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
3	9	8	9	9	35	9	10	8	9	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
4	9	9	9	6	33	13	15	11	8	47	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2				
5	9	13	9	10	41	10	10	10	10	40	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
6	8	10	8	7	33	8	8	8	8	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
7	6	14	6	5	31	6	8	6	8	28	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
8	10	11	10	10	41	10	10	9	12	41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
9	8	8	8	9	33	7	9	10	10	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
10	12	14	13	14	53	14	14	13	14	55	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2				
11	25	25	25	25	100	25	25	25	25	100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
12	19	15	12	10	56	11	10	10	13	44	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2				
13	15	13	10	10	48	10	11	14	14	49	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2				
14	11	10	10	10	41	11	10	10	10	41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
15	7	8	9	8	32	9	8	10	10	37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
16	8	11	10	8	37	5	10	9	11	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
17	5	25	13	9	52	9	5	5	13	32	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2				
18	14	24	13	23	74	19	21	18	25	83	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3				
19	16	19	19	16	70	15	15	14	18	62	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2				
20	7	8	7	10	32	8	8	8	9	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
21	12	18	17	11	58	13	12	16	20	61	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2				
22	10	10	10	7	37	8	9	9	10	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
23	8	10	11	8	37	10	8	6	13	37	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2				
24	8	9	10	7	34	7	7	7	10	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
25	6	6	5	5	22	5	6	6	5	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
26	9	11	8	7	35	10	8	6	11	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2				
27	10	12	10	13	45	13	12	12	13	50	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2				

Vista de datos    Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo    Casos: 100    Unicode:ON



## ANEXO 09: ACTA DE ORIGINALIDAD

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, **Coordinador de Investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Pregrado, según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **GESTIÓN MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE SAN LUIS**, elaborado por los estudiantes **Berrios Carranza Neiler** y **Andonaire Choez Ronald Gluseppe Jesús**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 19 de noviembre de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538