



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi  
en una municipalidad provincial de Lambayeque**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Malca Perez, Elias (ORCID: 0000-0002-8151-7241)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi padre celestial Dios que con su bendición guía e ilumina mi vida personal y profesional así como a mi esposa Yessica, mi hijo Andree Elías; y mis padres Reynerio y Adela, por sus constantes muestras de apoyo y a todos aquellos que me ayudaron en la realización de la presente tesis.

Elias

## **Agradecimiento**

A los profesionales que validaron mis instrumentos para el recojo de la información; así como a los funcionarios y servidores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo por haberme brindado las facilidades del caso para realizar la investigación sobre el tema.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	35

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la fiscalización del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	18
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	19
Tabla 3. Prueba de correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	20
Tabla 4. Prueba de normalidad – Kolmogorov - Smirnov de las variables fiscalización y calidad de servicio de transporte publico de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	21
Tabla 5. Prueba de correlación entre las variables fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	22

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la fiscalización del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	18
Figura 2. Nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.....	19

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación existente entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque; se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo, utilizando el tipo de investigación básica con diseño transversal no experimental. Por otro lado, la población se determinó incorporar a los 100 inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que el 69% de inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque calificó la fiscalización como eficiente y el 60% calificó la calidad de servicio como regular. Finalmente concluye que con un 95% de confianza y una significancia de 0,000 que existe una relación entre la fiscalización y la calidad del servicio. Es decir, a mayor sea el nivel de la fiscalización mejor es nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

**Palabras clave:** Fiscalización, Calidad del servicio, Transporte público, Municipalidad.

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between inspection and the quality of public taxi transport service in a provincial municipality of Lambayeque. It was developed through the quantitative approach, using the type of basic research with a non-experimental cross-sectional design. On the other hand, the population was determined to incorporate the 100 transport inspectors of a provincial municipality of Lambayeque, the technique used was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. It was obtained as a result, that 69% of the transport inspectors of a provincial municipality of Lambayeque qualified the inspection as efficient and 60% rated the quality of service as regular. Finally, the study concludes that with a 95% confidence level and a significance of 0.000, there is a relationship between inspection and quality of service. In other words, the higher the level of supervision, the better the quality of public cab transport service in a provincial municipality of Lambayeque.

**Keywords:** Inspection, Quality of service, Public transport, Municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad responder la satisfacción de las exigencias de los usuarios, en lo que concierne a la calidad del servicio de taxi es una prioridad que permite brindar a las personas diferentes funciones de transporte público, porque se otorga sin expansión, con estabilidad, integridad, demanda y homogeneidad (Aguilera et al., 2022). Por lo tanto, los operadores pueden brindar dichos servicios mediante autorización, los específicos son los siguientes: turistas, sindicatos, estudiantes, otras áreas más amplias, y también a través de servicios de taxi (Askari et al., 2021).

Además, en China, los servicios públicos que brindan los taxistas son muy buenos y modernos; existe un grupo de taxis, donde esencialmente los usuarios de estos dispositivos móviles propietarios realizan pagos de manera electrónica a través de métodos bancarios y por otras aplicaciones; crea un cambio importante en los métodos de conexión e innova el vínculo entre usuarios y conductores (Ruan et al., 2020).

Por otro lado, en Chile no cuenta con disposiciones legales detalladas para el uso del transporte especial por "taxi", sino como un modo de transporte universal e inclusivo, es decir, no están incorporados en la planificación ni en la estructura del transporte urbano chileno (Arias et al., 2022).

Igualmente, en Brasil, los taxistas también están proponiendo cada día nuevos modelos de servicio para hacer mejor y más eficiente el traslado de los usuarios, porque este servicio es considerado un traslado seguro y sobre todo satisface la necesidad de llegada al destino. Asimismo, no se afecta la importancia de capacitar siempre a los empleados y contribuir con el apoyo a las autoridades con el objetivo de ofrecer un servicio más eficiente a los consumidores y transportistas frente a sus herramientas de trabajo (Bevilacqua & Neira., 2020).

A nivel nacional, en la capital en el 2019 circulaban más de 200 000 unidades vehiculares de taxis, con unos 78 000 con licencia para prestar servicios en Lima y unos 100 000 taxistas no oficiales despiertos. Uno de los aspectos principales de este problema es la corrupción, que involucra a ambas partes, siendo los policías y/o fiscalizadores de la municipalidad y el taxista (Meneses, 2019).

El sistema de traslado público de usuarios es un servicio que se otorga a la comunidad, permitiéndoles ir a diferentes calles de la ciudad. Por tanto, los



vehículos que circulan en la provincia corresponden a estos transportistas dedicados a este campo. En la provincia de Chiclayo, la autoridad responsable de esto es el mismo gobierno municipal, del cual solo la Dirección Provincial de Transporte y Desarrollo Vial es responsable del proyecto, abarcando la misma provincia y sus 20 distritos (Gordillo, 2020).

Sin embargo, la situación es urgente y caótica, y las autoridades y transportistas lo están denunciando; porque ellos mismos son los autores que no pueden controlar tal situación. Actualmente, los taxistas informales superan en número a los taxistas registrados en el gremio; para reemplazar. Todas estas situaciones dependieron de la corrupción de gobiernos anteriores que permitieron que la flota de Chiclayo y sus municipios aledaños pasara unidades durante sus movimientos diarios. Y es por ello que el Director de Desarrollo de Vialidad y Transporte de la Provincia de Chiclayo, en el proceso de examen de los documentos emitidos, descubrió un gran vacío legal en las resoluciones que permitían el servicio de taxi, específicamente para ciertas empresas que actualmente prestan servicios en tiempos que causen molestias o accidentes al usuario; sin desconocer los asuntos que se presenten ante nuestros organismos auxiliares como PNP e inspectores.

En consecuencia, el problema se formuló de la forma siguiente ¿Qué relación existe entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2022? Así, los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es el nivel de fiscalización del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque? (b) ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque? (c) ¿Cuál es la relación entre fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque?.

Este informe de investigación se justifica en la práctica porque permite que se identifique los factores de control que comprueban y establecen la calidad de transporte público de taxi en la ciudad de Chiclayo, y así explicar las relaciones que existen entre los fiscalizadores y el rubro de transporte, además de que relación las normas legales, aspectos culturales y burocráticos que lo rigen, siendo clave para

elaborar conclusiones para explicar el fenómeno y tener una comprensión real del problema para desarrollar alternativas de solución a quienes corresponda.

Asimismo, se justifica socialmente, en cuanto permite entender el problema del control del transporte desde una perspectiva general en todo el Perú, así mismo nos permite entender el problema en el contexto de Chiclayo sin ignorar la perspectiva de sistemas.

Conjuntamente, el trabajo de investigación es teóricamente sólido, ya que puede crear un contexto para una mayor investigación, al igual que sistematizar y analizar información para que las autoridades puedan tener una visión más precisa, específica y contextualizada de los problemas de calidad en el conocimiento del sector transporte de Chiclayo.

El objetivo general planteado fue determinar la relación existente entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2022. Por ende, los objetivos específicos fueron: (O1) Identificar el nivel de fiscalización del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque. (O2) Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque. (O3) Analizar la relación entre fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

Finalmente, la hipótesis de investigación es existe relación entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque, 2022. Por otro lado, la hipótesis nula fue no existe relación entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la recopilación de información sobre los últimos trabajos previos de investigación referidos a la fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi.

Wong & Szeto, (2018) en su artículo tuvo como objetivo evaluar el tiempo de espera de los clientes y del tiempo de viaje de los taxis para determinar el tamaño adecuado de la flota de taxis para ofrecer una calidad de servicio razonable, tomo como muestra 1008 encuestados de Hong Kong. Como resultado se desarrolló un modelo de regresión lineal mejorado para identificar las áreas prioritarias para mejorar la calidad del servicio de taxi urbano. Con base en el puntaje numérico de la calidad general del servicio de taxi, se introduce un estándar LOS de seis niveles, similar a la calificación académica, para mejorar la comprensión del público en general sobre el nivel de servicio actual. El estudio planteo como evidencia la necesidad de profundizar en nuevos factores que impactan en la calidad de servicio. Por otro lado, se apoya la idea de analizar la relación con la fiscalización de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

García & Klassen, (2017) en su artículo tuvo como objetivo analizar el impacto de los factores basados en el conocimiento que afectan a la competitividad en el sector del taxi en los destinos turísticos, tomo una muestra de 107 encuestados en Canarias. Así obtuvo como resultado que la influencia de los factores sobre la competitividad del taxi en los destinos insulares puede ser estratégicamente importante para el destino, ya que es una industria tradicionalmente dominada por empresarios y pymes. La visibilidad basada en el conocimiento contribuye a una mejor comprensión del desempeño de la empresa, y los factores basados en el conocimiento son importantes para la competitividad de los taxis. El estudio dejó como certeza la atención directa y conocimiento de los conductores de las unidades de taxis afectan directamente a la experiencia de los usuarios. En consecuencia, apoya a la hipótesis donde la calidad de servicio está relacionada directamente con la experiencia que debe ser fiscalizada para implementar mejoras o dar una mayor comprensión del transporte público.

Rasca et al., (2021) en su artículo tuvo como objetivo principal ayudar a los investigadores y gobiernos a comprender mejor el impacto de las pandemias en el comportamiento de viaje. Igualmente, tomo como muestra dos ciudades. En

consecuencia, el momento de la pandemia y las medidas para prevenirla en Austria y Noruega; medidas que afectan el transporte público (TP) en cuatro estudios de caso realizados a nivel nacional o local por el gobierno local o la agencia PT; y cambio en el número de pasajeros de TP según los datos proporcionados por cuatro proveedores de TP en Viena, Oslo, Agder e Innsbruck. Todos los datos presentados cubren el período de febrero de 2020 a febrero de 2021. Se evidencia como resultado que hubo un impacto negativo fuerte en el momento de usar el transporte público en pandemia. Empero, el impacto fue menor en la segunda ola. La investigación dejó como convicción que el transporte público presentó baja demanda y limitaciones por la pandemia. En consecuencia, se evidencia la necesidad de nuevos estudios como el análisis de la fiscalización y calidad del servicio debido a la pandemia por COVID-19.

Olawole, (2021) en su estudio tuvo como objetivo principal identificar los factores SQ en los servicios de taxis en Abeokuta. Al igual, se tomó como muestra 272 viajeros de taxi. Los resultados indicaron que 58,09% encuestados eran hombres, en lo que lo demás eran féminas. Asimismo, el 66,91 % del total de encuestados tenían entre 21 y 40 años y menos de ambas cuartas piezas (37,50 %) tenían por lo menos un título universitario o su equivalente. Además, los encuestados eran mayormente trabajadores por cuenta propia o del sector privado que ganaban menos de = N = 36.000. Al final, indica que la encuesta ha incluido a la clase de ingresos bajos y medios que es dependiente del servicio de taxis comerciales para sus desplazamientos cotidianos. La investigación planteó como evidencia que la demanda e ingresos de los transportistas de taxis de la calidad de servicio. En este estudio, se evidencia que la realidad de los transportistas afecta directamente a la calidad del servicio por este motivo es fundamental evaluar la fiscalización.

De Oña et al., (2021) En su estudio tuvo como objetivo principal comprender mejor los principales factores que influyen en las intenciones de comportamiento (BI) de los usuarios de vehículos privados hacia el transporte público. A la par, tomó como muestra fue de 1025 pasajeros de taxi. Los resultados ayudan a identificar indicadores que no muestran diferencias significativas entre los usuarios de transporte público y vehículo privado en ninguno de los segmentos considerados (puntualidad, información y bajos ingresos), así como indicadores que muestran

diferencias significativas entre todos los segmentos (barrio, multimodalidad, ahorro de tiempo y dinero, estilo de vida). Finalmente, concluye que la principal diferencia entre los usuarios del transporte público y del vehículo privado radica en las actitudes hacia el transporte público y hacia determinados segmentos de usuarios (urbanos, hombres, jóvenes, universitarios y de bajos ingresos). Más de 2.700€/mes). El estudio dejó como certeza que existen diferentes contextos y cada realidad o segmento es representada por opiniones diferentes. Bajo esta afirmación se justifica un nuevo estudio de calidad de servicio en el transporte público en la realidad postpandemia en una municipalidad provincial de Lambayeque.

Ismael & Duleba, (2021) en su investigación tuvo como objetivo examinar los diferentes atributos de satisfacción de los usuarios de vehículos privados debido a la pandemia de COVID-19. Asimismo, tomó como muestra 100 usuarios. Se aplicó el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales. Por lo tanto, la calidad del servicio percibida y la accesibilidad fueron estadísticamente significativas en la configuración de la satisfacción del usuario fotovoltaico, pero la seguridad y la protección no se relacionaron significativamente con la satisfacción. Finalmente, los resultados de PLSMGA muestran que existe una diferencia significativa entre el género y el grupo de edad en los niveles de satisfacción relacionados con la seguridad y la protección. La investigación dejó como evidencia que la seguridad es un factor de la calidad de servicio que se encuentra relacionado a la edad y género. En consecuencia, evidencio que es fundamental la fiscalización para certificar la seguridad y la protección, porque influirá directamente en la calidad de servicio de las unidades de taxis.

Molina & Alca (2020) En su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios. El enfoque cuantitativo, con diseño no experimental correlacional, donde tomó como muestra 330 pobladores. Se obtuvo como resultado que con un  $p < 0.05$  de significancia se evidencia que existe influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito. El estudio dejó como certeza que es fundamental que la gestión pública mejore sus procesos entre ellos la fiscalización para aumentar la calidad del servicio.

Álvarez (2019) En su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la lealtad del cliente, de la empresa

cajamarquina Grupo Multiservis S.R.L. El enfoque cuantitativo, con diseño no experimental correlacional, donde tomó como muestra 70 clientes. Se obtuvo como resultado que con un  $p < 0.05$  de significancia se evidencia que a mayor sea la calidad del servicio los clientes presentan un mayor nivel de lealtad en la empresa cajamarquina Grupo Multiservis S.R.L. El estudio planteo como evidencia que la calidad de servicio permitirá la una mejor lealtad del cliente. En consecuencia, el presente estudio es importante porque nos muestra que al conocer la calidad de servicio podremos tener un control en la cantidad de clientes fidelizados.

Delgado (2018) En su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el hotel Aristi de la ciudad de Chiclayo, región Lambayeque. El enfoque cuantitativo, con diseño no experimental correlacional, donde tomó como muestra 86 clientes. Se obtuvo como resultado que con un  $p < 0,05$  se evidencia entre la calidad de servicio se encuentra relacionado de forma significativa a la satisfacción del cliente en el hotel Aristi de la ciudad de Chiclayo. La investigación planteo como evidencia que la calidad de servicio está directamente relacionada a la satisfacción que puede experimentar el usuario. Por este motivo es esencial que mejorar la calidad de servicio mediante procesos de fiscalización para aumentar la demanda porque mejora la satisfacción de los clientes de forma directa.

Díaz et al. (2021) En su tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo. Bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la cual tuvo como muestra que 338 taxistas. Se obtuvo como resultado que una correlación de Pearson de 0.971 confirma que existe la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio. La fiscalización como proceso de la gestión pública de acuerdo al estudio anterior deja la posibilidad hipotética de estar relacionada directamente a la calidad de servicio.

El enfoque teórico de la nueva gestión pública aplicado en la fiscalización tiene como fin lograr una eficaz y eficiente administración, en otras palabras, que la administración logre satisfacer las necesidades del ciudadano con el menor costo posible, introduciendo mecanismos de competencia que apoyen un servicio de calidad. Abarcando un sistema de control que permita una transparencia plena en

todas las fases hasta los resultados favoreciendo la participación ciudadana (Chica & Salazar, 2021).

Así también la fiscalización es importante porque en el ordenamiento de los taxis y el auge de los viajes compartidos, se busca enseñar los pros y los contras de la regulación de los taxis y describir por qué los servicios de viajes compartidos se han afianzado con fuerza en varios mercados. Aunque la regulación económica de los mercados de taxis fue cuestionada por largo tiempo, y varias localidades desregularon sus servicios de taxi en las últimas décadas, la mayor parte de las localidades han seguido regulando el acceso al mercado y las tarifas, citando preocupaciones del medio ambiente y defensa del consumidor como justificaciones (Li & Szeto, 2021). El crecimiento vigente de servicios activos de viajes compartidos, que incorporan a los conductores con los pasajeros usando la tecnología de los teléfonos móviles para gestionar coincidencias y pagos, expone un enorme reto para los mercados de taxis clásicos. Esto, paralelamente, ha llevado a nuevos inconvenientes de política: no solo si los taxis y los servicios de viaje compartido tienen que regularse de forma distinto (Cetin & Deakin, 2019), sino, en términos más en general, qué regulaciones son apropiadas dadas las novedosas tecnologías que permanecen utilizando tanto los taxis clásicos como los recientes servicios (Berrones, 2020).

A la par, en el Texto único ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General [LPAG] según el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (2019) en el artículo 237.1 se define la fiscalización como las diligencias y actor de investigación, supervisión y control vinculados al cumplimiento de prohibiciones, obligaciones, y limitaciones, en la norma reglamentaria o legal, bajo un enfoque de tutela de los bienes jurídicos protegidos, prevención y de gestión del riesgo.

Un factor adicional en la fiscalización municipal, es que el modelo de servicios de taxi urbano con e-hailings, ha cambiado por completo el sistema de transporte urbano y ha abierto un mercado de taxis que compite con los tradicionales taxis callejeros y los e-taxi. Los diferentes servicios de taxi ofrecen itinerarios puerta a puerta similares y, por lo tanto, compiten entre sí. Al mismo tiempo, el continuo crecimiento en el tamaño de la flota de taxis eléctricos, combinado con la cantidad significativa de taxis convencionales, afecta la eficiencia

de la red vial urbana, lo que a su vez puede influir en la elección de taxis y la operación de diferentes tipos de taxis (Billhardt, 2022).

El método basado en colas mide el desempeño general de diferentes servicios de taxi, como no solo los tiempos de espera/búsqueda cuando se comparan pasajeros y vehículos, sino también los retrasos en la red de carreteras urbanas (Zhang et al., 2020).

A la par, se evidencia la fiscalización ambiental donde un factor son las emisiones gaseosas en el mundo real de flotas de taxis, las flotas de taxis viajan significativamente más kilómetros que los automóviles de pasajeros convencionales, lo que puede generar mayores emisiones de contaminantes atmosféricos. En primer lugar, el taxi gasolina 4 sin TWC (por retirada intencionada del conductor) tiene un aumento de emisiones de más de un orden respecto a su homólogo equipado con TWC. En segundo lugar, las emisiones de NOx y THC fueron significativamente más altas en los taxis neumáticos de doble combustible (GNC) que en los de gasolina, posiblemente debido a una mala calibración del motor y condiciones adversas de operación, TWC. Además, una actualización inmediata de la TWC puede reducir significativamente las emisiones de los taxis en largas distancias (hasta un 70 %). Sin embargo, a medida que aumenta el millaje, este beneficio de la renovación de la TWC será menos significativo (He et al., 2019).

La variable fiscalización presenta tres dimensiones, la primera dimensión investigación según Bernardo et al. (2019) se define como el conjunto de procedimientos empíricos y sistemáticos aplicados al estudiar un fenómeno. Luego la dimensión supervisión según la Ley general de transporte y tránsito terrestre señala en su Artículo 9.- De la supervisión y fiscalización. Se entiende que para el estado es una responsabilidad prioritaria dar garantía sobre la vigencia de reglas eficaces, estables, claras y transparentes en las actividades del transporte. Por este motivo administra una autónoma, eficiente, protectora y tecnificada fiscalización. Finalmente, la dimensión control se entiende como el procedimiento que logra garantizar las actividades ajustadas a lo previamente planificado en primera instancia (Shao et al., 2020).

Asimismo, la gestión pública de la fiscalización de las unidades de taxis en la gestión del sistema de transporte público ha provocado un nuevo debate en el estado peruano por los nuevos desafíos debido al crecimiento de las aplicaciones



móviles de transporte compartido y el crecimiento de los servicios de transporte compartido masivo. En las aplicaciones de taxi, regulación y el mercado de viajes, su propósito es proporcionar un punto de partida para una discusión sobre cómo las aplicaciones de taxi para teléfonos inteligentes (apps) están cambiando el mercado de taxis de cercanías y la consiguiente regulación del mercado de taxis (Harding et al., 2016).

Así también, la fiscalización involucra entre los actores relacionados con los accidentes de taxi, el propietario y el no pro propietario de los taxis. Sin embargo, es bien sabido que los accidentes que involucran a personas que no son propietarios de vehículos están más frecuentemente relacionados con un comportamiento de conducción malo o inseguro que los accidentes que involucran a propietarios de taxis. Este resultado es consistente con los principios económicos de riesgo moral y selección negativa. Entonces, ¿quién es responsable de la política de seguridad vial? (Tay & Choi, 2016).

Además, la relación entre las condiciones de trabajo, el comportamiento de conducción y la propensión a los accidentes entre los taxistas se da a conocer que, aunque la industria del taxi juega un papel importante en la vida diaria, los problemas de salud ocupacional relacionados con las condiciones de trabajo, el comportamiento del conductor y la seguridad vial reciben poca atención. Finalmente, una alta carga de trabajo también se asocia positivamente con un mayor riesgo de accidentes, no solo como predictor directo de participación en accidentes, sino también indirectamente como una covariable de fatiga y mala conducta (Wang et al., 2019).

Por su parte en la gestión pública las unidades de taxis juegan un papel fundamental en el sistema de transporte, empero poseen una tasa de accidentes subjetivamente alta. La demanda de taxis está influenciada por muchos factores espacio-temporales, como la ubicación, el entorno y la hora del día. Para optimizar la eficiencia del sistema de taxis, es necesario aumentar el número de cabinas de peaje de taxis en áreas densamente pobladas, con uso de suelo mixto e intersecciones densas (Liu et al., 2020).

La carga financiera es el motivo primordial por la que los taxistas son sensibles a los accidentes. Las compañías de taxis tienen que hallar maneras de minimizar las tarifas de los conductores, y las novedosas tecnologías, como la

llamada de taxis o la navegación basada en aplicaciones móviles, tienen que incorporarse a la industria clásico de taxis (Peng et al., 2020).

Los turnos y tarifas social óptimos para el sector del taxi, teniendo en cuenta la elasticidad de la demanda, se puede estimar el nivel de tarifa óptimo y la demanda asociada de servicios de taxi, lo que permite a los tomadores de decisiones de taxis tener una estimación aproximada de la facturación de la industria de taxis (Salanova & Estrada, 2019).

Para la calidad de servicio el Modelo teórico Servperf conlleva desarrollar un comparativo entre percepciones y expectativas (Ramos et al., 2020), abarcando cinco dimensiones: tangibilidad que valúa aspectos físicos, empatía que analiza la disposición de la empresa, seguridad examina factores que promulgan credibilidad, capacidad de respuesta que estudia la actitud que demuestra la empresa y fiabilidad que indaga si el servicio es ejecutado de forma correcta (Moreira et al., 2020). Asimismo, el modelo Grönroos plantea la medición de la calidad de servicio basado en la comparativa de las expectativas frente a lo que el usuario percibe del servicio (Espinoza, 2021). Sin embargo, el modelo Servperf teoriza que la calidad del servicio de una entidad u organización se plasma solo por la percepción mediante las dimensiones del servqual (Espinoza, 2021).

Igualmente, la calidad de servicio es importante porque para la satisfacción de los viajeros con la calidad del servicio de taxi, los proveedores de servicios de taxi deben mejorar aquellos aspectos de su servicio que los encuestados subestiman y adoptar las últimas tendencias en el servicio de taxi proporcionado en los países desarrollados, mientras que las autoridades afirman que deben planificar la introducción de sistemas de autobuses de alta velocidad (Olawole, 2021).

El desarrollo sostenible de las empresas de la red de transporte para la satisfacción de los pasajeros es una nueva respuesta al problema de equilibrar la movilidad urbana, con las ventajas de fiabilidad y comodidad (Wang et al., 2021). Sin embargo, debido al desarrollo generalizado y la falta de gestión y experiencia de gestión, la sostenibilidad del servicio se enfrenta a grandes desafíos (Quispe et al., 2021). La calidad de servicio de la red de transporte es la base de la fidelización de los usuarios. Comprender la satisfacción de los pasajeros ayudará a las empresas multinacionales a comprender mejor las necesidades de los usuarios potenciales e identificar problemas de desarrollo en segmentos de mercado

específicos (Wang et al., 2021). También es útil para la elaboración de políticas de gestión (Vega, 2020).

Por otro lado, la calidad de servicio se define como la manera en que las organizaciones consiguen medir y evaluar el servicio es fundamental aplicarlo porque de esta forma se logra emplear estrategias nuevas una de ellas sería la capacitación y motivación de los colaboradores con el objetivo de que logren un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa (Moreira et al., 2020).

La gestión de calidad de servicios de taxi en el sistema de transporte en su búsqueda de oportunidades desarrolla que los taxis estén diseñados para proporcionar a los pasajeros un servicio de puerta a puerta. La llegada de los servicios de transporte de vehículos en línea (OCS, por sus siglas en inglés), también conocidos como servicio de pasajeros o servicio de mercancía para viajeros, está brindando a los pasajeros una nueva opción de viaje que revoluciona la industria del taxi. OCS está demostrando ser un desafío competitivo para el servicio de taxi tradicional (TTS), que ha sufrido una fuerte caída en la participación de mercado. Para las empresas de taxis y los conductores, la distancia que recorren afecta directamente sus ingresos. Para que las empresas de taxis brinden servicios específicos y mejoren la competitividad, las empresas de taxis deben comprender el comportamiento de votación de los pasajeros con diferentes distancias de viaje. Los resultados ayudan a las empresas de taxis a mejorar los servicios y desarrollar estrategias comerciales. Los resultados también pueden ayudar al liderazgo en la formulación de políticas (Wang et al., 2019).

Para la gestión pública la calidad de servicio en las unidades de taxi se caracteriza por ser un desafío por el desequilibrio del mercado de taxis con el rápido desarrollo de la economía y el tráfico urbano, además aparecen una serie de desventajas en el mercado del taxi, como la asignación irrazonable de recursos, la oferta y la demanda insostenible, los ingresos del conductor insostenibles. Debido a un consumo de alta calidad, compartir perjudica las ganancias y los recursos del conductor. Sin embargo, la encuesta de asignación es la clave para abordar estos desequilibrios y comprender los desequilibrios del mercado de taxis (Hu et al., 2019). Así también, la calidad del servicio en las unidades de taxis urbanos está relacionado con la cantidad de tiempo consumido al tomar taxis, servicios e instalaciones proporcionados para encontrar taxis, entornos internos de los taxis y

servicios personales proporcionados por los taxistas, en consecuencia, para el estándar de nivel de servicio se propone que los clientes de taxis monitoreen el desempeño de los aspectos del servicio (Wong & Szeto, 2018).

Asimismo, en la calidad de servicio del futuro la estrategia de despacho autónomo centralizado y descentralizado para la operación dinámica de taxis autónomos es la conjunción de conducción autónoma y tecnología de taxis tiene un potencial relevante para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia económica, y podría modificar por completo la operación clásico de los taxis (Lannario & Monti, 2021). Los resultados comprueban la alta eficiencia de la táctica de programación iniciativa en términos de calidad de servicio y eficiencia económica (Flores & Delgado, 2020). Además, se ha encontrado que incrementar la calidad de servicio puede mejorar la resistencia a errores del procedimiento en los requisitos esperados (Perez et al. 2022). Además, una vez que haya varios vehículos y se encuentren reservados, pregunte por las tasas de contestación y el incremento de las ganancias (Duan et al., 2020). Es por eso que se busca un sistema dinámico de taxis autónomos compartidos, es decir, se supone que los taxis serán reemplazados por vehículos compartidos autónomos (Liu et al., 2022). Para aumentar la probabilidad de llegar a tiempo, se utiliza un poderoso concepto de ruta y la información recopilada sobre el tiempo de viaje para ayudar al SAT a determinar una ruta y verificar los posibles beneficios. Se propone un método de búsqueda de rutas beneficioso para el sistema y se verifica que es efectivo para mitigar la congestión de la red vial (Liu et al., 2019).

Entre las dimensiones de la calidad de servicio tenemos en primer lugar, a la dimensión tangibilidad que determina los aspectos físicos de la instalación, equipos, presentación de colaboradores y material de comunicación. En segundo lugar, la dimensión empatía que analiza la disposición de la organización para ofrecer cuidado y atención individual al usuario. En tercer lugar, la dimensión la confianza que examina componentes que difunden credibilidad sobre los intereses del usuario. En cuarto lugar, la dimensión capacidad de respuesta que evalúa la actitud de la organización al cumplir los compromisos asumidos. Finalmente, la dimensión fiabilidad que Indaga si el servicio es ejecutado de la forma correcta desde el principio (Espinoza, 2021).

### III. METODOLOGÍA

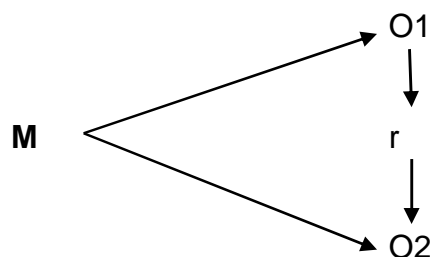
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se desarrolló con enfoque cuantitativo porque asegura la precisión y rigor científico de raíz positivista que permite medir numéricamente las características para el análisis estadístico de la realidad objetiva (Bernardo et al., 2019).

Asimismo, se utilizó el tipo de investigación básica porque permitió la creación de un conocimiento nuevo y el establecimiento de nuevas teorías de estudio. A la par, se desarrolló a través de un diseño transversal no experimental, porque se realizó una investigación de las variables en el contexto sin alterar directa o indirectamente la realidad encontrada y se fundamenta en el estudio de variables o fenómenos (Hernández & Mendoza, 2018).

Por otro lado, es correlacional porque se determinó la relación entre dos variables lo cual permitió un grado comprensión y un mínimo nivel de predicción (Bernardo et al., 2019).

Diseño de la Investigación.



Dónde:

M = Muestra

O1 =  $V_x$  (Fiscalización)

O2 =  $V_y$  (Calidad de servicio)

r = Correlación.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual: La fiscalización, es el cumplimiento que las unidades de automóviles dispongan con condiciones de seguridad y condiciones técnicas, en el servicio prestado por las unidades de radiotaxis, taxis de turismo, taxis y taxis colectivos. Verificando sus documentos y autorización al prestar servicio. Otro

factor esencial de la fiscalización es la verificación de las tarifas cobradas ajustadas a la normativa (Quijandria, 2019).

Definición operacional: Se define como el conjunto de diligencias y actos de investigación, supervisión, control sobre el cumplimiento de las prohibiciones, obligaciones y otras limitaciones para el cual se aplicó un cuestionario evaluado con escala de Likert.

Escala de dimensiones:

Investigación: el cual abarca tres indicadores realidad, solución de problemas y enfoque estructural.

Supervisión: el cual se evaluó con tres indicadores observación, proceso supervisión y observación sistemática.

Control: el cual se evaluó con dos indicadores proceso control y garantizar el control, en las tres dimensiones se utilizó mediante la escala de medición ordinal tipo Likert donde Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5.

Definición conceptual: La Calidad de servicio refiere a la manera en que las organizaciones consiguen medir y evaluar el servicio es fundamental aplicarlo porque de esta forma se logra emplear estrategias nuevas una de ellas sería la capacitación y motivación de los colaboradores con el objetivo de que logren un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa (Moreira et al., 2020)

Definición operacional: La forma en que se evalúa la tangibilidad que valúa aspectos físicos, empatía que analiza la disposición de la empresa, seguridad examina factores que promulgan credibilidad, capacidad de respuesta que estudia la actitud que demuestra la empresa y fiabilidad que indaga si el servicio es ejecutado de forma correcta para el cual se aplicará un cuestionario evaluado con escala de Likert.

Escala de dimensiones:

Tangibilidad: se evaluó con cuatro indicadores innovación en el servicio, unidades modernas, presentación personal conductores y material visual llamativo.

Empatía: el cual se evaluó con cinco indicadores interfaz dinámica y fácil de usar, atención del personal, nivel de interés, calidad y calidez en la atención y seguimiento de quejas y comentarios.

Seguridad: se evaluó con cuatro indicadores cinturón de seguridad, valoración del servicio, respeto a los límites de velocidad y desplazamiento por rutas seguras.

Capacidad de respuesta: se evaluó con cuatro indicadores información de llegada, rapidez del servicio, disposición de ayuda e informa sobre vicisitudes.

Fiabilidad: el cual se evaluó con cinco indicadores cumplimiento en tiempos, cohesión en información, recomendaría el servicio, cumplimiento de acuerdos y errores, en las cinco dimensiones se utilizó mediante la escala de medición ordinal tipo Likert, donde Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4 y Siempre = 5.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población se define como un conjunto de individuos que concuerdan con las especificaciones que requiere el estudio (Hernández & Mendoza, 2018)

Se tomó a la población de 100 inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque.

La muestra es una parte representativa de la población que permite generalizar los resultados útiles para el tema en estudio (Baena, 2017).

No se calculó muestra porque se determinó incorporar a los 100 inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque integrantes de la población.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas: La encuesta es el procedimiento que permite a los investigadores capacitados interceptar a los individuos participantes para luego mediante un instrumento obtener su apreciación sobre una determinada variable (Blasco & Vegas, 2018).

La encuesta sobre la fiscalización y calidad de servicio se utiliza para registrar de manera integral y veraz la situación real de los problemas existentes en el transporte público taxi en la ciudad de Chiclayo.

Instrumentos: El cuestionario es un instrumento de recolección de datos de naturaleza cuantitativa con preguntas cerradas susceptible a la medición para obtener información de la variable en estudio (Bernardo et al., 2019).

### **3.5. Procedimientos**

Se presentó a mesa de partes de una municipalidad provincial de Lambayeque, la solicitud para la autorización para realizar la investigación, luego de la aprobación mediante oficio de la entidad se llevó a cabo la explicación de los beneficios de participar en el estudio a los inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque, a quienes se les solicitó su consentimiento informado oportuno para poder emplear el cuestionario antes mencionado. Tras la aprobación, se realizó un diagnóstico vía encuesta virtual. Tras la aplicación se llenó los datos en una base de Excel que se recopilaron, para luego, importar a la base de datos SPSS 26.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos del estudio se consolidaron y codificaron en la base de datos. A continuación, se realizó el análisis de datos utilizando el software estadístico SPSS 26 para obtener tablas y figuras de acuerdo a los objetivos planteados, además tablas y figuras descriptivas modificadas para una presentación excelente en Office Excel. Se utilizó las siguientes estadísticas: media, mediana, curtosis y asimetría, definido como la suma de puntajes de las respuestas de los inspectores de transportes de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Finalmente, se procedió a probar la normalidad mediante la prueba de kolmogorov smirnov, se determinó la prueba a utilizar la cual fue una prueba no paramétrica seleccionando la prueba R Spearman para determinar la relación entre variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta el consentimiento válido de los inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque, para que la recolección de la información sea honesta y confiable, ya que se tiene en cuenta los derechos de los autores y los resultados, no distorsionada en comparación con los cuestionarios. De igual forma se utilizó la herramienta Turnitin.



#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

**Tabla 1**

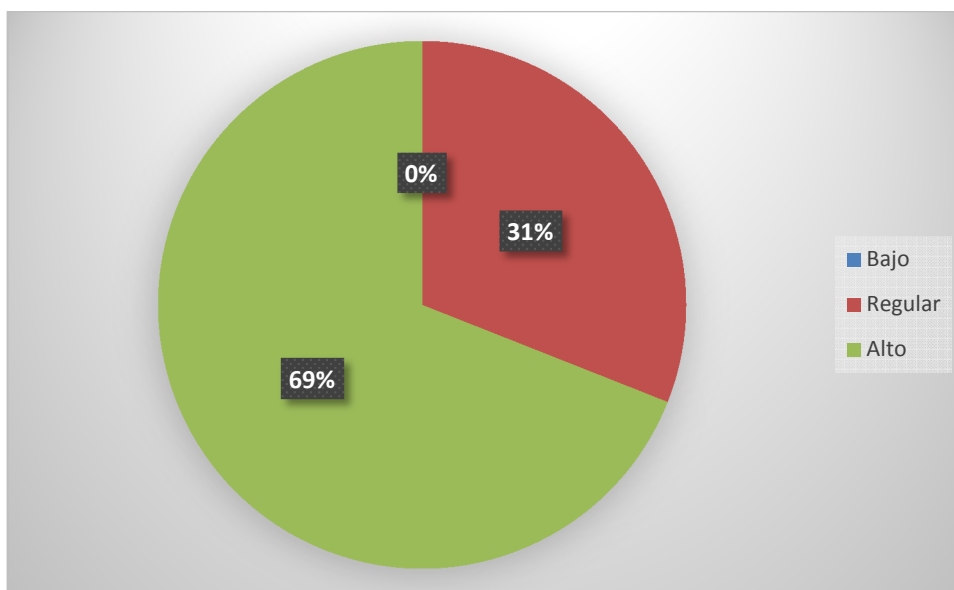
*Nivel de la fiscalización del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

NIVELES	Fiscalización	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0%
Regular	31	31%
Eficiente	69	69%

Nota: Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS

**Figura 1**

*Nivel de la fiscalización del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*



Se observó que, de los 100 inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque, que participaron de la investigación, el 31% calificó la fiscalización como regular. Por otro lado, el 69% lo percibió como eficiente. También se encontró los niveles por dimensiones según la percepción respecto de la variable fiscalización, se observó que la dimensión investigación, solo el 16% lo valoran como deficiente, mientras que el 41% lo valoran como regular; sin embargo, el 43% lo evaluó como eficiente. Además, en la dimensión supervisión, ningún usuario lo valora como deficiente, mientras que el 19% lo valoran como regular; sin

embargo, el 81% lo evaluó como eficiente. Conjuntamente, en la dimensión control, solo lo 5% lo valoran como deficiente, mientras que el 26% lo valoran como regular; sin embargo, el 69% lo evaluó como eficiente (ver tabla 6 anexo 5).

**Tabla 2**

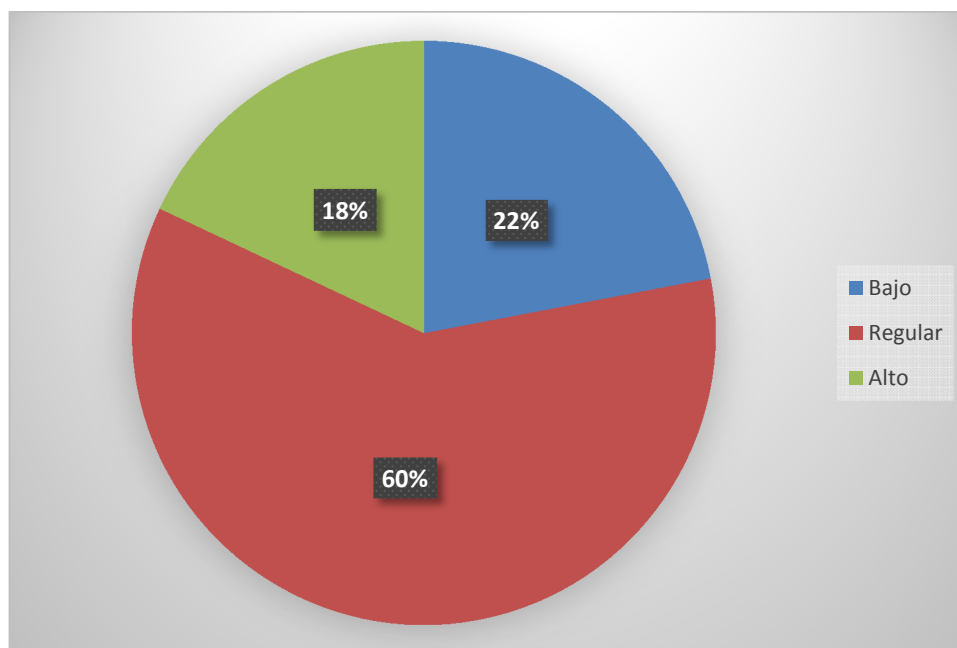
*Nivel de calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

NIVELES	Calidad del servicio	
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	22	22%
Regular	60	60%
Eficiente	18	18%

Nota: Elaboración propia mediante la base de datos en SPSS

**Figura 2**

*Nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*



Se observó que, de los 100 inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque, que participaron de la investigación, el 22% calificó la calidad de servicio como deficiente. Por otro lado, el 60% lo percibió como regular. Finalmente, solo el 18% restante lo consideró como eficiente. También se encontró los niveles por dimensiones según su percepción respecto a las dimensiones de la

variable calidad de servicio, se observó que la dimensión tangibilidad, solo el 21% lo valoran como deficiente, mientras que el 49% lo valoran como regular; sin embargo, el 30% lo evaluó como eficiente. Además, en la dimensión empatía, solo el 18% lo valoran como deficiente, mientras que el 67% lo valoran como regular; sin embargo, el 15% lo evaluó como eficiente. Conjuntamente, en la dimensión seguridad, solo el 43% lo valoran como deficiente, mientras que el 43% lo valoran como regular; sin embargo, el 14% lo evaluó como eficiente. Igualmente, en la dimensión capacidad de respuesta, solo el 44% lo valoran como deficiente, mientras que el 35% lo valoran como regular; sin embargo, el 21% lo evaluó como eficiente. Finalmente, en la dimensión fiabilidad, solo el 26% lo valoran como deficiente, mientras que el 58% lo valoran como regular; sin embargo, el 18% lo evaluó como eficiente (ver tabla 7 anexo 5).

**Tabla 3**

*Prueba de correlación entre fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

		Fiscalización	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	0,499
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,602
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,395
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,551
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,532
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100

Decisión: Como se determinó una probabilidad de  $p = 0,000 < 0.05 = \alpha$ , entonces se Rechaza la  $H_0$ .

Así, se puede confirmar con 95% de confianza y una significancia de 0,000 que la fiscalización se relaciona de forma directa con las cinco dimensiones de la

calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.; la misma que según el valor del coeficiente de Spearman de cada dimensión (Tangibilidad:  $r= 0,499$ ; Empatía:  $r=0,602$ ; Seguridad:  $r=0,395$ ; Capacidad de respuesta:  $r= 0,551$ ; Fiabilidad:  $r= 0,532$ ) tiene una fuerza regular.

#### **Tabla 4**

*Prueba de normalidad – Kolmogorov-Smirnov de las variables fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiscalización	0,126	100	0,000
Calidad de servicio	0,160	100	0,000

Nota: Elaboracion propia mediante la base de datos en SPSS

Tal como se ve observa en la Tabla 4, tanto la variable fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque, con significancia menor al 0,05 (5%) se rechaza la hipótesis nula de normalidad, por lo cual se afirma con 95% de confianza que las variables fiscalización y calidad de servicio evidencian la ausencia de normalidad. Por consiguiente, se realiza la prueba de R de Spearman.

#### **Prueba de hipótesis**

$H_0$ : No existe entre fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

$$H_0 : \rho = 0$$

$H_a$ : Existe entre fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

$$H_a : \rho \neq 0$$

#### **Análisis correlacional**

Contraste de normalidad

$H_{o1}$ : La distribución de frecuencias de la variable fiscalización sigue una distribución normal.

$H_{a1}$ : La distribución de frecuencias de la variable fiscalización no sigue una distribución normal.

$H_{o2}$ : La distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio sigue una distribución normal.

$H_{a2}$ : La distribución de frecuencias de la variable calidad de servicio no sigue una distribución normal.

### Tabla 5

*Prueba de correlación entre las variables fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

Variables	Coefficiente r de Spearman	Sig.
Fiscalización y calidad del servicio	0,630	0,000

Decisión: Como se determinó una probabilidad de  $p = 0,000 < 0.05 = \alpha$ , entonces se rechaza la  $H_o$ .

Así, se puede confirmar con 95% de confianza y una significancia de 0,000 que la fiscalización se relaciona de forma directa con la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.; la misma que según el valor del coeficiente de Spearman ( $r = 0,630$ ) tiene una fuerza regular.

## V. DISCUSIÓN

Se concluye que con un 95% de confianza y una significancia de 0,000 que existe una relación entre la fiscalización y la calidad del servicio. Es decir, a mayor sea el nivel de la fiscalización mejor es nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

En un estudio de naturaleza similar Molina & Alca (2020) donde tomó como muestra 330 pobladores. Se obtuvo como resultado que con un  $p < 0.05$  de significancia se evidencia que existe influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito. Al a par, publicaron que la gestión administrativa influye sobre la calidad del servicio al usuario en una municipalidad. Dejando en evidencia que al mejorar la gestión pública en todos sus procesos entre ellos la fiscalización aumenta la calidad del servicio como el de transporte público de taxi.

Se concluye que el 69% de inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque calificó la fiscalización como eficiente. Sin embargo, el 31% lo percibió como regular.

Por otro lado, Rasca et al., (2021) en su estudio evidencia que la fiscalización de las medidas preventivas emitidas por pandemia provocó un impacto negativo fuerte en el momento de usar el transporte público. En efecto, expone la necesidad de nuevos estudios sobre la fiscalización y su incidencia en la baja demanda que afectan el transporte público (TP) por el nivel de calidad del servicio debido a la pandemia por covid 19. La investigación dejó como convicción que el transporte público presentó baja demanda y limitaciones por la pandemia. En consecuencia, se evidencia la necesidad de nuevos estudios como el análisis de la fiscalización y calidad del servicio debido a la pandemia por covid 19.

Por otro lado, Olawole, (2021) en su estudio muestra que es fundamental evaluar la fiscalización del servicio porque la realidad socioeconómica de los transportistas afectan directamente a la calidad del servicio. Al final, indica que la encuesta ha incluido a la clase de ingresos bajos y medios que es dependiente del servicio de taxis comerciales para sus desplazamientos cotidianos. La investigación planteó como evidencia que la demanda e ingresos de los transportistas de taxis de la calidad de servicio. En este estudio, se evidencia que la realidad de los

transportistas afecta directamente a la calidad del servicio por este motivo es fundamental evaluar la fiscalización.

Otro estudio con resultados similares fue el publicado por Diaz et al. (2021) con el enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la cual tuvo como muestra que 338 taxistas. Se obtuvo como resultado que una correlación de Pearson de 0.971 confirma que existe la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio. Igualmente, para Li & Szeto, (2021). Como resultado se desarrolló un modelo de regresión lineal mejorado para identificar las áreas prioritarias para mejorar la calidad del servicio de taxi urbano. Con base en el puntaje numérico de la calidad general del servicio de taxi, se introduce un estándar LOS de seis niveles, similar a la calificación académica, para mejorar la comprensión del público en general sobre el nivel de servicio actual. El estudio plantea como evidencia la necesidad de profundizar en nuevos factores que impactan en la calidad de servicio. La fiscalización es importante porque en la regulación de los taxis y el auge de los viajes compartidos, se busca enseñar los pros y los contras de la regulación de los taxis y describir por qué los servicios de viajes compartidos se han afianzado con fuerza en varios mercados.

Es importante recalcar que según Tay & Choi, (2016) exponen que los accidentes que involucran a personas que no son propietarios de vehículos están más frecuentemente relacionados con un comportamiento de conducción malo o inseguro que los accidentes que involucran a propietarios de taxis

El 60% de inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque calificó la calidad de servicio como regular. Por otro lado, el 22% lo percibió como deficiente. Sin embargo, solo el 18% restante lo consideró como eficiente. Se concluye de forma similar a Wong & Szeto, (2018) que existe la necesidad de profundizar en nuevos factores que impactan en la calidad de servicio para mejorar la comprensión del público en general sobre el nivel de servicio actual. Además, abre la posibilidad de calificar la calidad general mediante el tiempo de espera de los clientes y del tiempo de viaje de los taxis urbanos. Por último, son vitales sus evidencias porque apoyan la idea de analizar la relación con la fiscalización del transporte público de taxi. De manera análoga conforme al estudio de García & Klassen, (2017) tomó una muestra de 107 encuestados en Canarias. Así obtuvo como resultado que la influencia de los factores sobre la competitividad del taxi en

los destinos insulares puede ser estratégicamente importante para el destino, ya que es una industria tradicionalmente dominada por empresarios y pymes. La visibilidad basada en el conocimiento contribuye a una mejor comprensión del desempeño de la empresa, y los factores basados en el conocimiento son importantes para la competitividad de los taxis. Además, evidencia que la atención directa y conocimiento de los conductores son un factor que afecta de forma directa en la percepción del usuario. En consecuencia, es importante porque asocia la calidad del servicio ofrecido con la experiencia del usuario.

Así mismo, De Oña et al., (2021) . A la par, tomó como muestra fue de 1025 pasajeros de taxi. Los resultados ayudan a identificar indicadores que no muestran diferencias significativas entre los usuarios de transporte público y vehículo privado en ninguno de los segmentos considerados (puntualidad, información y bajos ingresos), así como indicadores que muestran diferencias significativas entre todos los segmentos (barrio, multimodalidad, ahorro de tiempo y dinero, estilo de vida). Finalmente, concluye que la principal diferencia entre los usuarios del transporte público y del vehículo privado radica en las actitudes hacia el transporte público y hacia determinados segmentos de usuarios (urbanos, hombres, jóvenes, universitarios y de bajos ingresos). Más de 2.700€/mes). En su estudio evidencia que para la percepción del usuario existen diferentes contextos y cada realidad o segmento es representada por opiniones diferentes. Además, concluye que la principal diferencia entre los usuarios del transporte público y del vehículo privado radica en las actitudes hacia el transporte público y hacia determinados segmentos de usuarios (urbanos, hombres, jóvenes, universitarios y de bajos ingresos).

Para complementar, Álvarez (2019) donde tomó como muestra 70 clientes. Se obtuvo como resultado que con un  $p < 0.05$  de significancia se evidencia que a mayor sea la calidad del servicio los clientes presentan un mayor nivel de lealtad en la empresa cajamarquina Grupo Multiservis S.R.L. En consecuencia, evidencia que a mayor sea la calidad del servicio los clientes presentan un mayor nivel de lealtad, es decir, nos muestra que al conocer y mejorar el nivel de la calidad de servicio podremos tener un control en la cantidad de clientes fidelizados.

Otro estudio con resultados similares fue el publicado por Delgado (2018) donde tomó como muestra 86 clientes. Se obtuvo como resultado que con un  $p < 0,05$  se evidencia entre la calidad de servicio se encuentra relacionado de forma



significativa a la satisfacción del cliente en el hotel Aristi de la ciudad de Chiclayo. En el cual la calidad de servicio se encuentra relacionado de forma significativa a la satisfacción del cliente. En consecuencia, se concluye que es esencial mejorar la calidad de servicio mediante procesos de fiscalización para aumentar la demanda porque mejora la satisfacción de los clientes de forma directa. Conjuntamente, para Olawole, (2021) el nivel de la calidad de servicio mejora cuando los proveedores de servicios de taxi mejoren aquellos aspectos de su servicio que los encuestados subestiman y adoptar de las últimas tendencias en el servicio de taxi proporcionado en los países desarrollados.

Se concluye que con un 95% de confianza y una significancia de 0,000 que existe una relación entre la fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio. Es decir, a mayor sea el nivel de la Fiscalización mejor es el nivel de la tangibilidad ( $r= 0,499$ ), empatía ( $r=0,602$ ), seguridad ( $r=0,395$ ), capacidad de respuesta ( $r= 0,551$ ) y fiabilidad ( $r= 0,532$ ) del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque. Fue muy diferente en el estudio de Ismael & Duleba, (2021) Asimismo, tomó como muestra 100 usuarios. Se aplicó el modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales. Por lo tanto, la calidad del servicio percibida y la accesibilidad fueron estadísticamente significativas en la configuración de la satisfacción del usuario fotovoltaico, pero la seguridad y la protección no se relacionaron significativamente con la satisfacción. El cual publica que en su estudio la seguridad y la protección no se relacionaron significativamente con la satisfacción. Igualmente, dejó como evidencia que la seguridad es un factor de la calidad de servicio que se encuentra relacionado a la edad y género. Dejando como punto de apoyo para futuros estudios que es fundamental la fiscalización para certificar la seguridad y la protección, porque influirá directamente en la calidad de servicio. Por otro lado, Wong & Szeto, (2018) expone que la calidad del servicio en las unidades de taxis urbanos está relacionado con la cantidad de tiempo consumido al tomar taxis, servicios e instalaciones proporcionados para encontrar taxis, entornos internos de los taxis y servicios personales proporcionados por los taxistas, en consecuencia, para el estándar de nivel de servicio se propone que los clientes de taxis monitoreen el desempeño de los aspectos del servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Según el objetivo específico 01 se determinó que el 69% de inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque calificó la fiscalización como eficiente. Sin embargo, el 31% lo percibió como regular.
2. Según el objetivo específico 02 se determinó que el 60% de inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque calificó la calidad de servicio como regular. Por otro lado, el 22% lo percibió como deficiente. Sin embargo, solo el 18% restante lo consideró como eficiente.
3. Según el objetivo específico 03 se determinó que con un 95% de confianza y una significancia de 0,000 que existe una relación entre la fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio. Es decir, a mayor sea el nivel de la fiscalización mejor es el nivel de la tangibilidad ( $r= 0,499$ ), empatía ( $r=0,602$ ), seguridad ( $r=0,395$ ), capacidad de respuesta ( $r= 0,551$ ) y fiabilidad ( $r= 0,532$ ) del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.
4. Según el objetivo general se determinó que con un 95% de confianza y una significancia de 0,000 que existe una relación entre la fiscalización y la calidad del servicio. Es decir, a mayor sea el nivel de la fiscalización mejor es nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque capacitar a los inspectores de transporte con el fin de realizar la fiscalización con un ambiente profesional que posibilite un trato cordial a los conductores de taxi.

Al gerente de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque implementar la fiscalización mediante una programación de control de los aspectos tangibles de las unidades de transporte que permita la reparación de defectos vehiculares mejorando la seguridad de los usuarios.

Al gerente de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque promover la capacitación constante de los transportistas sobre las formas eficientes de conducción y las leyes de tránsito con el propósito de mejorar la calidad del servicio de transporte público de taxi.

A los investigadores que en un futuro trabajo de investigación respecto a las variables de estudio, la muestra sea tomada a los usuarios del servicio de taxi en la ciudad de Chiclayo.

## REFERENCIAS

- Aguilera, Á., Gomez, J., Velázquez, G., & Vassallo, J. (2022). Ridesourcing vs. traditional taxi services: Understanding users' choices and preferences in Spain. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 155, 161–178. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2021.11.002>
- Álvarez, P. C. (2019). Calidad de servicio y su incidencia en la lealtad del cliente de la empresa Grupo Multiservis S.R.L de la ciudad de Cajamarca (Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte. Perú). Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24303>
- Arias, C., Conte P., Donoso, A., Gomez, G., Luengo, C., & Morales I. (2022). Condiciones de trabajo y estado de salud en conductores de transporte público: una revisión sistemática, 67 (265), 278-297. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400004>
- Askari, S., Peiravian, F., Tilahun, N., & Yousefi, M. (2021). Determinants of users' perceived taxi service quality in the context of a developing country. *Transportation Letters*, 13(2), 125–137. <https://doi.org/10.1080/19427867.2020.1714844>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria.
- Bevilacqua S., & Neira, J. (2020). Percepción del riesgo en viajes compartidos. Efectos de la «Ubereconomía» en el transporte de taxis. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (90), 213-232. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2875>
- Bernardo, C., Carbajal, Y., & Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación Manual del estudiante. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Berrones, A. (2020). Tax planning as a tool to meet the fiscal relationship in business management de negócios. *Dialnet*, 5(03), 3–17. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1317>
- Billhardt, H., Santos, J. A., Fernández, A., Moreno, M., Ossowski, S., & Rodríguez, J. (2022). Streamlining advanced taxi assignment strategies based on legal

- analysis. *Neurocomputing*, 483, 386–397.  
<https://doi.org/10.1016/j.neucom.2021.10.085>
- Blasco, M., & Vegas, J. (2018). *Metodología de investigación en ciencias sociales*. Soteczsa.  
[https://books.google.com/books/about/Metodología\\_de\\_investigación\\_en\\_cienci.html?hl=es&id=7yrgxQEACAAJ](https://books.google.com/books/about/Metodología_de_investigación_en_cienci.html?hl=es&id=7yrgxQEACAAJ)
- Cetin, T., & Deakin, E. (2019). Regulation of taxis and the rise of ridesharing. *Transport Policy*, 76, 149–158. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2017.09.002>
- Chica, S. A., & Salazar, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. *OPERA*, 28, 17–51. <https://doi.org/10.18601/16578651.N28.02>
- Delgado, H. (2018). La calidad de servicio mediante el modelo servqual y su relación con la satisfacción del cliente del hotel Aristi de la ciudad de Chiclayo-región Lambayeque. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/195>
- De Oña, J., Estévez, E., & de Oña, R. (2021). Public transport users versus private vehicle users: Differences about quality of service, satisfaction and attitudes toward public transport in Madrid (Spain). *Travel Behaviour and Society*, 23(December 2020), 76–85. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2020.11.003>
- Díaz, J., Mendoza, Y., & Núñez, M. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte-municipalidad de Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8666>
- Duan, L., Wei, Y., Zhang, J., & Xia, Y. (2020). Centralized and decentralized autonomous dispatching strategy for dynamic autonomous taxi operation in hybrid request mode. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 111, 397–420. <https://doi.org/10.1016/J.TRC.2019.12.020>
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (2019). Texto único ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Flores, C., & Delgado, M. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226–1240.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)

- Espinoza, J. R. I. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/RCE.V8I1.1648>
- García, D., & Klassen, N. (2017). The influence of knowledge-based factors on taxi competitiveness at island destinations: An analysis on tips. *Tourism Management*, 59, 110–122. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2016.07.011>
- 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. Perú). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8726/Gordillo%20Mi%c3%b1ope%20Vanessa%20Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Harding, S., Kandlikar, M., & Gulati, S. (2016). Taxi apps, regulation, and the market for taxi journeys. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 88, 15–25. <https://doi.org/10.1016/J.TRA.2016.03.009>
- He, L., Hu, J., Yang, L., Li, Z., Zheng, X., Xie, S., Zu, L., Chen, J., Li, Y., & Wu, Y. (2019). Real-world gaseous emissions of high-mileage taxi fleets in China. *Science of The Total Environment*, 659, 267–274. <https://doi.org/10.1016/J.SCITOTENV.2018.12.336>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Hu, B., Xia, X., Sun, H., & Dong, X. (2019). Understanding the imbalance of the taxi market: From the high-quality customer's perspective. *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications*, 535, 122297. <https://doi.org/10.1016/J.PHYSA.2019.122297>
- Lannario, M., & Monti, A. (2021). Modelling consumer perceptions of service quality for urban public transport systems using statistical models for ordinal data. *Metron*, 1(79), 1–16. <https://doi.org/10.1007/s40300-021-00197-7>
- Ismael, K., & Duleba, S. (2021). Investigation of the relationship between the perceived public transport service quality and satisfaction: A pls-sem technique. *Sustainability (Switzerland)*, 13(23), 2–20. <https://doi.org/10.3390/su132313018>

- Li, B., & Szeto, W. (2021). Modeling and analyzing a taxi market with a monopsony taxi owner and multiple rentee-drivers. *Transportation Research Part B: Methodological*, 143, 1–22. <https://doi.org/10.1016/J.TRB.2020.10.008>
- Liu, Q., Ding, C., & Chen, P. (2020). A panel analysis of the effect of the urban environment on the spatiotemporal pattern of taxi demand. *Travel Behaviour and Society*, 18, 29–36. <https://doi.org/10.1016/J.TBS.2019.09.003>
- Liu, X., Yang, H., & Xiao, F. (2022). Equilibrium in taxi and ride-sourcing service considering the use of e-hailing application. *Transportmetrica A Transport Science*. <https://doi.org/10.1080/23249935.2021.1890273>
- Liu, Z., Miwa, T., Zeng, W., Bell, M. G. H., & Morikawa, T. (2019). Dynamic shared autonomous taxi system considering on-time arrival reliability. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 103, 281–297. <https://doi.org/10.1016/J.TRC.2019.04.018>
- Molina H., & Alca J. (2020) Analisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario de la municipalidad provincial Chucuito Juli – 2018.
- Meneses S. (2019). Regulación del Servicio de Taxi en Lima Metropolitana. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú) Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39872/Meneses\\_TSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39872/Meneses_TSS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreira, L., Espinoza, O., Zapata, M., & Granda, M. (2020). Calidad del servicio de “Fedotaxi App”, desde la percepción de los clientes. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 209–218.
- Olawole, M. (2021). An empirical study of commuters’ satisfactions with taxi service quality in Abeokuta, Nigeria. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100434. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100434>
- Peng, Z., Wang, Y., & Luo, X. (2020). How does financial burden influence the crash rate among taxi drivers? A self-reported questionnaire study in China. *Traffic Injury Prevention*, 21(5), 324–329. <https://doi.org/10.1080/15389588.2020.1759046>
- Perez, W., Serrano, J., Colcha, R., & Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo Del Conocimiento*, 7(2), 1077–1088. <https://doi.org/10.23857/PC.V7I2.3634>

- Quijandria, F. (2019). Ley departamental para la otorgación de tarjetas de operaciones del transporte interprovincial. *Revista Lex*, 2(5), 150–165. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v2i5.31>
- Quispe, H., Villarroel, R., Copaja, H., & Santa María, H. (2021). *Gestión por resultados y la calidad del gasto en el sector público* (C. Castagnola, Ed.; Grupo de C). Editorial Grupo Compás Guayaquil-Ecuador. [http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/670/3/gestión por resultados y calidad del gasto\\_CORREGIDO.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/670/3/gestión_por_resultados_y_calidad_del_gasto_CORREGIDO.pdf)
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417–423.
- Rasca, S., Markvica, K., & Ivanschitz, B. P. (2021). Impacts of COVID-19 and pandemic control measures on public transport ridership in European urban areas – The cases of Vienna, Innsbruck, Oslo, and Agder. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 10, 100376. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100376>
- Ruan S., He,T., Bao, J., Li, R., Li,Y., Tian, C., & Zheng, Y. (2018). Detecting Vehicle Illegal Parking Events using Sharing Bikes' Trajectories. *KDD '18*, 19(23), 340-349. <https://doi.org/10.1145/3219819.3219887>.
- Salanova, J. M., & Estrada, M. (2019). Social optimal shifts and fares for the Barcelona taxi sector. *Transport Policy*, 76, 111–122. <https://doi.org/10.1016/J.TRANPOL.2017.12.007>
- Tay, R., & Choi, J. (2016). Factors associated with crashes involving taxi owners and non-owners: A case of moral hazard and adverse selection? *Accident Analysis & Prevention*, 87, 78–82. <https://doi.org/10.1016/J.AAP.2015.11.028>
- Vega, D. (2020). Una mirada Institucional. In A. London (Ed.), *La investigación en ciencias sociales en tiempos de pandemia: cuatro meses de cuarentena* (Issue August). Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales del Sur (IIESS UNS-CONICET). [https://www.researchgate.net/profile/Silvia\\_London/publication/343836636\\_LA\\_INVESTIGACION\\_EN\\_CIENCIAS\\_SOCIALES\\_EN\\_TIEMPOS\\_DE\\_PANDEMIA\\_CUATRO\\_MESES\\_DE\\_CUARENTENA/links/5f43fb8a299bf1340](https://www.researchgate.net/profile/Silvia_London/publication/343836636_LA_INVESTIGACION_EN_CIENCIAS_SOCIALES_EN_TIEMPOS_DE_PANDEMIA_CUATRO_MESES_DE_CUARENTENA/links/5f43fb8a299bf1340)



- Wang, T., Zhang, Y., Fu, X., Li, X., & Liu, L. (2019). Finding taxi service management opportunities based on the analysis of choice behavior for passengers with different travel distances. *Research in Transportation Business & Management*, 33, 100457. <https://doi.org/10.1016/J.RTBM.2020.100457>
- Wang, T., Zhang, Y., Li, Y., Fu, X., & Li, M. (2021). Sustainable development of transportation network companies: From the perspective of satisfaction across passengers with different travel distances. *Research in Transportation Business & Management*, 41, 100687. <https://doi.org/10.1016/J.RTBM.2021.100687>
- Wang, Y., Li, L., & Prato, C. (2019). The relation between working conditions, aberrant driving behaviour and crash propensity among taxi drivers in China. *Accident Analysis & Prevention*, 126, 17–24. <https://doi.org/10.1016/J.AAP.2018.03.028>
- Wong, R., & Szeto, W. (2018). An alternative methodology for evaluating the service quality of urban taxis. *Transport Policy*, 69, 132–140. <https://doi.org/10.1016/J.TRANPOL.2018.05.016>
- Zhang, W., Honnappa, H., & Ukkusuri, S. (2020). Modeling urban taxi services with e-hailings: A queueing network approach. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 113, 332–349. <https://doi.org/10.1016/J.TRC.2019.05.036>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala y Nivel
Fiscalización	La fiscalización, es el cumplimiento que los vehículos cuenten con las condiciones técnicas y de seguridad, en el servicio que prestan taxis básicas, radiotaxis, taxis colectivos y taxis de turismo. En ellos se verifica su autorización y documentos para prestar el servicio (Quijandria, 2019).	Se define como el conjunto de diligencias y actos de investigación, supervisión, control sobre el cumplimiento de las prohibiciones, obligaciones y otras limitaciones para el cual se aplicó un cuestionario evaluado con escala de Likert.	Investigación	Realidad	Escala de medición: Ordinal Tipo de respuestas (Likert) Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 Nivel de medición Eficiente [92 – 125] Regular: [58 – 91] Deficiente: [25 –57]
				Solución de problemas	
				Enfoque estructural	
			Supervisión	Observación	
				Proceso supervisión	
				Observación Sistemática	
			Control	Proceso control	
				Garantizar el control	
	Calidad de servicio refiere a la manera en que las organizaciones consiguen medir y evaluar el servicio es	La tangibilidad evalúa aspectos físicos, empatía que analiza la disposición de la empresa,	Tangibilidad	Innovación en el servicio.	
				Unidades modernas	
				Presentación personal conductores.	
				Material visual llamativo	

Calidad de servicio	fundamental aplicarlo porque de esta forma se logra emplear estrategias nuevas una de ellas sería la capacitación y motivación de los colaboradores con el objetivo de que logren un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa (Moreira et al., 2020).	seguridad examina factores que promulgan credibilidad, capacidad de respuesta que estudia la actitud que demuestra la empresa y fiabilidad que indaga si el servicio es ejecutado de forma correcta para el cual se aplicó un cuestionario evaluado con escala de Likert.	Empatía	Interfaz dinámica y fácil de usar	Escala de medición: Ordinal Tipo de respuestas (Likert)  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5  Nivel de medición Eficiente [82 – 110] Regular: [53 – 81] Deficiente: [22 –52]
				Atención del personal.	
				Nivel de interés.	
				Calidad y calidez en la atención.	
			Seguridad	Seguimiento de quejas y comentarios.	
				Cinturón de seguridad.	
				Valoración del servicio	
				Respeto a los límites de velocidad.	
			Capacidad de respuesta	Desplazamiento por rutas seguras.	
				Información de llegada.	
				Rapidez del servicio	
				Disposición de ayuda.	
			Fiabilidad	Informa sobre vicisitudes	
				Cumplimiento en tiempos.	
				Cohesión en información	
				Recomendaría el servicio	
Cumplimiento de acuerdos.					
	Errores.				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario 01

#### “Fiscalización de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque”

El siguiente instrumento, se efectuará para recopilar información en relación a la fiscalización que realiza la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque.

#### Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Investigación</b>						
1	Consideras que la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza labores de investigación de oficio.					
2	La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza investigación a partir de la toma de conocimiento de otras entidades referente a los accidentes de tránsito.					
3	La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza investigación a partir de la toma de conocimiento por denuncia de usuarios.					
4	La información obtenida de la investigación es oportuna					
5	La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad tiene actualizada la información de accidentes de tránsito.					
6	La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cuenta con convenios con instituciones para realizar investigación referente a la aplicación de la normativa.					
<b>Dimensión 2: Supervisión</b>						

7	Conoces los límites, los alcances de la supervisión de la fiscalización de transporte terrestre.					
8	Respetas los límites, alcances de la supervisión de la fiscalización de transporte terrestre.					
9	Consideras que la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza supervisiones constantes.					
10	Recibes alguna capacitación por parte de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad o el MTC.					
11	La fiscalización eficiente previene accidentes de tránsito.					
12	La supervisión constante reduce el índice de accidentes de tránsito					
13	Consideras que las supervisiones constantes ayudan a reducir el índice de accidente de tránsito.					
14	Consideras que el procedimiento sancionador que realiza la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad tiene concordancia con el T.U.O de la Ley N° 27444 (LP).					
15	La fiscalización de campo es protectora de los intereses de usuarios.					
16	Consideras que la capacitación continua conlleva a una mejor supervisión.					
17	Conoces la normativa que aplica la fiscalización de campo.					

### Dimensión 3: Control

18	La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cumple con la aplicación del D.S 017-2009 MTC.					
19	La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cumple con la aplicación del D.S 016-2009 MTC.					
20	La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cumple con la aplicación del D.S 058-2003 MTC.					
21	Se aplica el procedimiento administrativo en cuanto a la infracción detectada.					
22	Consideras que un vehículo que no aprobó su revisión técnica no debe de circular.					
23	Consideras que el responsable en un accidente de tránsito siempre es el propietario del vehículo.					
24	Se realiza un debido control en la aplicación de la fiscalización de campo.					

## Cuestionario 02

### “Calidad de servicio de transporte publico de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque”

El siguiente instrumento, se efectuará para recopilar información en relación a la calidad del servicio que prestan los taxistas en la ciudad de Chiclayo.

#### Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

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

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>						
1	La unidad de transporte es moderna.					
2	La unidad de transporte es atractiva y nueva.					
3	El conductor se ve pulcro y bien presentado.					
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos.					
<b>Dimensión 2: Empatía</b>						
5	El conductor brinda una atención dinámica y fácil de entender.					
6	El servicio de taxi tiene operadoras que le dan atención de calidad.					
7	El conductor muestra preocupación por las necesidades e intereses del usuario.					
8	El conductor es respetuoso, cortés y amable en el trato.					
9	Tiene un aplicativo que permite expresar tus quejas o comentarios.					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>						
10	El conductor solicita cortésmente el uso del cinturón de seguridad.					

11	Tiene un aplicativo que permite calificar el servicio recibido.					
12	La unidad (taxi) se desplaza dentro de los límites de velocidad permitida.					
13	La unidad se desplaza por las rutas más próximas y seguras.					
<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>						
14	El conductor informa adecuadamente el tiempo de llegada de la unidad.					
15	Tiene una aplicación que ofrece un servicio rápido.					
16	El conductor siempre está dispuesto a ayudarle.					
17	El conductor informa en casos extremos de retraso.					
<b>Dimensión 5: Fiabilidad</b>						
18	Cuando señala que el servicio llegará a cierto tiempo, esto se cumple.					
19	Los datos del conductor se encuentran mostrados en un lugar visible.					
20	Recomendaría el servicio a otros usuarios					
21	El conductor proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.					
22	Cuenta con una aplicación con registros libres de error.					

### Anexo 3. Matriz de confiabilidad

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

##### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

##### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de fiscalización.

##### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

##### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de junio de 2022

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
*Miguel Ángel Vásquez Castro*  
Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro  
DOCENTE ESCUELA POSTGRADO  
Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro  
DNI: 03700347  
ORCID: 0000-0002-2141-1568



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 09 de junio de 2022

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
*Miguel Ángel Vásquez Castro*  
Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro  
DOCENTE ESCUELA POSTGRADO  
Dr. Miguel Ángel Vásquez Castro  
DNI: 03700347  
ORCID: 0000-0002-2141-1568



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VASQUEZ CASTRO**  
Nombres **MIGUEL ANGEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **03700347**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **28/06/16**  
Resolución/Acta **0254-2016-UCV**  
Diploma **UCV32646**  
Fecha Matrícula **01/03/2014**  
Fecha Egreso **30/08/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838422

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/07/2022 03:01:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de fiscalización.

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022



Mg. Junior Alexis Santisteban Sanchez  
DNI N° 73390102

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022



Mg. Junior Alexis Santisteban Sanchez  
DNI N° 73390102



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANTISTEBAN SANCHEZ**  
Nombres **JUNIOR ALEXIS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **73390102**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **20/07/20**  
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**  
Diploma **052-086366**  
Fecha Matricula **03/09/2018**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838423

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/07/2022 03:08:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de fiscalización.

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022



Mg. Bruno Paolo Samame Astonitas  
DNI N° 70914361

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022

Mg. Bruno Paolo Samame Astonitas  
DNI N° 70914361.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAMAME ASTONITAS**  
Nombres **BRUNO PAOLO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **70914361**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **20/07/20**  
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**  
Diploma **052-086365**  
Fecha Matrícula **03/09/2018**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838424

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/07/2022 03:11:57-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de fiscalización.

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022



Mg. Asencion Tineo Crisanto  
DNI N° 16499213.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 08 de junio de 2022



Mg. Asencion Tineo Crisanto  
DNI N° 16499213.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TINEO CRISANTO**  
Nombres **ASENCION**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16499213**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**  
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**  
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**  
Director De Escuela De Postgrado **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA**  
Fecha de Expedición **14/09/16**  
Resolución/Acta **318-2016-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2016-024**  
Fecha Matrícula **24/11/2011**  
Fecha Egreso **30/10/2013**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838425

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/07/2022 03:14:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de fiscalización.

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de junio de 2022



Mg. Larcery Diaz Barrantes  
DNI N° 16776141

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Fiscalización y calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de servicio

### 3. TESISISTA:

Br. Malca Perez, Elias

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de junio de 2022



Mg. Larcery Diaz Barrantes  
DNI N° 16776141





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DIAZ BARRANTES**  
Nombres **LARCERY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16776141**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **20/07/20**  
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**  
Diploma **052-086360**  
Fecha Matricula **03/09/2018**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
29 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000838426

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 29/07/2022 03:17:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Confiabilidad de los instrumentos.

### Confiabilidad de la variable Fiscalización

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.913	24

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Consideras que la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza labores de investigación de oficio.	189.835	927.931	.706	.732
2. La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza investigación a partir de la toma de conocimiento de otras entidades referente a los accidentes de tránsito.	190.010	933.656	.653	.733
3. La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza investigación a partir de la toma de conocimiento por denuncia de usuarios.	189.330	955.473	.582	.739
4. La información obtenida de la investigación es oportuna.	189.495	947.940	.597	.737
5. La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad tiene actualizada la información de accidentes de tránsito.	189.845	932.340	.704	.733
6. La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cuenta con convenios con instituciones para realizar investigación referente a la aplicación de la normativa.	189.464	940.085	.670	.735
7. Conoces los límites, los alcances de la supervisión de la fiscalización de transporte terrestre.	189.082	966.639	.405	.743

8. Respeta los límites, alcances de la supervisión de la fiscalización de transporte terrestre.	188.742	967.172	.538	.743
9. Consideras que la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad realiza supervisiones constantes.	188.763	956.870	.708	.739
10. Recibes alguna capacitación por parte de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad o el MTC.	189.567	934.269	.731	.733
11. La fiscalización eficiente previene accidentes de tránsito.	189.041	954.540	.500	.740
12. La supervisión constante reduce el índice de accidentes de tránsito.	189.093	951.877	.534	.739
13. Consideras que las supervisiones constantes ayudan a reducir el índice de accidente de tránsito.	189.082	951.931	.521	.739
14. Consideras que el procedimiento sancionador que realiza la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad tiene concordancia con el T.U.O de la Ley N° 27444 (LP).	189.093	962.168	.531	.741
15. La fiscalización de campo es protectora de los intereses de usuarios.	189.031	967.780	.402	.743
16. Consideras que la capacitación continua conlleva a una mejor supervisión.	188.515	973.836	.565	.744
17. Conoces la normativa que aplica la fiscalización de campo.	188.691	973.508	.460	.744
18. La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cumple con la aplicación del D.S 017-2009 MTC.	188.887	951.997	.674	.738
19. La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cumple con la aplicación del D.S 016-2009 MTC.	189.237	952.433	.483	.739



20. La Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de su municipalidad cumple con la aplicación del D.S 058-2003 MTC.	189.278	940.703	.756	.735
21. Se aplica el procedimiento administrativo en cuanto a la infracción detectada.	188.804	953.972	.702	.739
22. Consideras que un vehículo que no aprobó su revisión técnica no debe de circular.	189.289	972.832	.193	.746
23. Consideras que el responsable en un accidente de tránsito siempre es el propietario del vehículo.	190.381	962.197	.346	.742
24. Se realiza un debido control en la aplicación de la fiscalización de campo.	189.000	946.292	.709	.736
Fiscalización	96.629	248.340	1.000	.913

### Confiabilidad de la variable Calidad de servicio

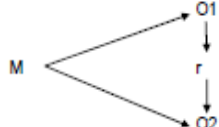
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	22

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La unidad de transporte es moderna.	127.423	1102.997	.500	.748
2. La unidad de transporte es atractiva y nueva.	127.639	1105.087	.427	.749
3. El conductor se ve pulcro y bien presentado.	127.320	1106.470	.458	.749
4. Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos.	127.381	1102.968	.503	.748
5. El conductor brinda una atención dinámica y fácil de entender.	127.546	1093.709	.628	.746
6. El servicio de taxi tiene operadoras que le dan atención de calidad.	127.567	1100.936	.664	.747

7. El conductor muestra preocupación por las necesidades e intereses del usuario.	127.691	1086.612	.711	.744
8. El conductor es respetuoso, cortés y amable en el trato.	127.711	1093.291	.706	.746
9. Tiene un aplicativo que permite expresar tus quejas o comentarios.	128.546	1074.480	.676	.741
10. El conductor solicita cortésmente el uso del cinturón de seguridad.	128.258	1088.152	.626	.745
11. Tiene un aplicativo que permite calificar el servicio recibido.	128.278	1079.807	.663	.743
12. La unidad (taxi) se desplaza dentro de los límites de velocidad permitida.	127.794	1114.290	.479	.751
13. La unidad se desplaza por las rutas más próximas y seguras.	127.443	1113.291	.460	.751
14. El conductor informa adecuadamente el tiempo de llegada de la unidad.	127.969	1074.114	.777	.741
15. Tiene una aplicación que ofrece un servicio rápido.	128.031	1083.551	.665	.743
16. El conductor siempre está dispuesto a ayudarle.	127.691	1096.153	.593	.747
17. El conductor informa en casos extremos de retraso.	127.918	1075.326	.761	.741
18. Cuando señala que el servicio llegará a cierto tiempo, esto se cumple.	127.742	1080.714	.786	.742
19. Los datos del conductor se encuentran mostrados en un lugar visible.	128.216	1079.963	.691	.742
20. Recomendaría el servicio a otros usuarios.	127.546	1086.959	.686	.744
21. El conductor proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	127.515	1091.752	.693	.745
22. Cuenta con una aplicación con registros libres de error.	128.619	1084.905	.677	.744
Calidad de servicio	65.392	285.532	1.000	.935

## Anexo 4. Matriz de consistencia

Fiscalización y calidad de servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema principal:</b> ¿Qué relación existe entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivo principal:</b> Determinar la relación existente entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p>	<p>H1: Existe relación entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>H0: No existe relación entre fiscalización y la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p>	<p><b>Fiscalización</b></p>	<p><b>Unidad de Análisis</b> Inspectores</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal y correlacional.</p>  <p>Dónde: M= Muestra O1= V1 (Fiscalización) O2= V2 (Calidad de servicio) r = Correlación.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Tipo Likert</b></p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Estadísticas no paramétrica</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de fiscalización del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p> <p>3. ¿Cómo es la relación entre fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Identificar el nivel de fiscalización del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>2. Diagnosticar el nivel de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p> <p>3. Analizar la relación entre fiscalización y las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.</p>					

## Anexo 5.

### Tabla 6

*Nivel de las dimensiones de la fiscalización del transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

NIVELES	Investigación		Supervisión		Control	
	n	%	n	%	n	%
Deficiente	16	16,0%	0	0,0%	5	5,0%
Regular	41	41,0%	19	19,0%	26	26,0%
Eficiente	43	43,0%	81	81,0%	69	69,0%

Nota: Elaboracion propia mediante la base de datos en SPSS

Analizando las respuestas obtenidas por los inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque según su percepción respecto a las dimensiones de la variable fiscalización, (Tabla 6) se observó que la dimensión investigación, solo lo 16% lo valoran como deficiente, mientras que el 41% lo valoran como regular; sin embargo, el 43% lo evaluó como eficiente. Además, en la dimensión supervisión, ningún usuario lo valora como deficiente, mientras que el 19 lo valoran como regular; sin embargo, el 81% lo evaluó como eficiente. Conjuntamente, en la dimensión control, solo lo 5% lo valoran como deficiente, mientras que el 26% lo valoran como regular; sin embargo, el 69% lo evaluó como eficiente.

**Tabla 7**

*Nivel de las dimensiones de la calidad del servicio de transporte público de taxi en una municipalidad provincial de Lambayeque.*

NIVELES	Tangibilidad		Empatía		Seguridad		Capacidad de respuesta		Fiabilidad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	21	21,0%	18	18,0%	43	43,0%	44	44,0%	26	26,0%
Regular	49	49,0%	67	67,0%	43	43,0%	35	35,0%	56	56,0%
Eficiente	30	30,0%	15	15,0%	14	14,0%	21	21,0%	18	18,0%

Nota: Elaboracion propia mediante la base de datos en SPSS

Analizando las respuestas obtenidas por los inspectores de transportes de una municipalidad provincial de Lambayeque según su percepción respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, (tabla 7) se observó que la dimensión tangibilidad, solo lo 21% lo valoran como deficiente, mientras que el 49% lo valoran como regular; sin embargo, el 30% lo evaluó como eficiente. Además, en la dimensión empatía, solo lo 18% lo valoran como deficiente, mientras que el 67% lo valoran como regular; sin embargo, el 15% lo evaluó como eficiente. Conjuntamente, en la dimensión seguridad, solo lo 43% lo valoran como deficiente, mientras que el 43% lo valoran como regular; sin embargo, el 14% lo evaluó como eficiente. Igualmente, en la dimensión capacidad de respuesta, solo lo 44% lo valoran como deficiente, mientras que el 35% lo valoran como regular; sin embargo, el 21% lo evaluó como eficiente. Finalmente, en la dimensión fiabilidad, solo lo 26% lo valoran como deficiente, mientras que el 58% lo valoran como regular; sin embargo, el 18% lo evaluó como eficiente.