

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**INDICADORES DE DESEMPEÑO Y GESTIÓN EFECTIVA EN LA
GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2022**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

GARY DÍAZ CASANOVA

Asesor:

Dr. CARLOS HUGO LUNA RIOJA

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: Gary Díaz Casanova
DNI: 70199432
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Administración y Gerencia Pública.
2. Asesor(a):
Dr. Carlos Hugo Luna Rioja.
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.
6. Fecha de evaluación: 15 de abril de 2025.
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **17%**
9. Código Documento: 3117:449382039
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 15 de abril de 2025.

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Dr. Carlos Hugo Luna Rioja.
DNI: 43277410

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
GARY DÍAZ CASANOVA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

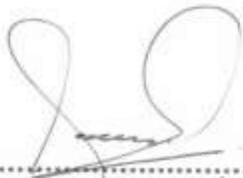
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 22 de marzo de dos mil veinticuatro, reunidos en el Aula 1Q-107 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ**, la **Dra. YRMA VIOLETA ROJAS ALCALDE**, la **Mg. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**, y en calidad de Asesor el **Dr. CARLOS HUGO LUNA RIOJA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"INDICADORES DE DESEMPEÑO Y GESTIÓN EFECTIVA EN LA GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2022"**; presentada por el **Bachiller en Administración y Negocios Internacionales GARY DÍAZ CASANOVA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR.....con la calificación de Dieciocho (18 - Excelente).....la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración y Negocios Internacionales GARY DÍAZ CASANOVA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 9:35 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Carlos Hugo Luna Rioja
Asesor


.....
Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado Evaluador


.....
Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde
Jurado Evaluador


.....
Mg. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho
Jurado Evaluador

Dedicatoria.

A Dios por permitirme aprender cada día de mi vida enseñándome a ser más humano en las diversas situaciones adversas y fortaleciéndome para ser mejor persona.

A mi padre Horacio Díaz Guevara por motivarme constantemente a seguir adelante en mis estudios cada día de mi vida.

A mi madre Martha Casanova Tanta por brindarme su apoyo incondicional para poder lograr los objetivos que me propongo en la vida.

A mi hermano Brayhan Díaz Casanova por brindarme su ayuda en los momentos necesarios de mi vida.

Gary Díaz Casanova.

Agradecimiento.

A Dios por enseñarme el valor de la vida en cada momento de dificultad que he tenido que afrontar generando en mí un valor espiritual de humildad que cada día me ayuda a ser mejor persona y a comprender a los seres humanos.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca por los nuevos conocimientos que he recibido, los que me han permitido ser mejor profesional.

A mi asesor Dr. Carlos Hugo Luna Rioja por brindarme sus conocimientos que ha adquirido en su trayectoria profesional generando en mí un impacto positivo en el ámbito académico y personal, motivándome a seguir adelante en la presente investigación.

A cada docente por sus conocimientos compartidos que me han servido para ser mejor profesional y persona en cada día.

Gary Díaz Casanova.

Epígrafe.

“Mi abuelo andaba en camello, mi padre andaba en camello, yo ando en mercedes, mi hijo en land rover y mi nieto va a andar en land rover, pero mi bisnieto va andar en camello. ¿Por qué?

Tiempos difíciles generan hombres fuertes, hombres fuertes generan tiempos fáciles, tiempos fáciles generan hombres débiles y hombres débiles generan tiempos difíciles”

Sheikh Rashid Bin Saeed Al Maktoum.

Índice General.

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Abreviaturas y Siglas	xix
Glosario	xxiv
Resumen	xxvi
Abstract	xxviii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.1.1.Contextualización	1
1.1.2.Descripción del problema	5
1.1.3.Formulación del problema	7
1.2.Justificación	7
1.2.1.Justificación teórica – científica	7
1.2.2.Justificación técnica-práctica	7
1.2.3.Justificación institucional y personal	8
1.3.Delimitación de la investigación	8
1.3.1.Delimitación Espacial	8
1.3.2.Delimitación Temporal	8

1.3.3.Delimitación Temática.	8
1.4.Limitaciones.	8
1.5.Objetivos de la Investigación.	9
1.5.1.Objetivo General.....	9
1.5.2.Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II.	10
MARCO TEÓRICO.	10
2.1.Marco legal.	10
2.1.1.Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.	10
2.1.2.Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil.	10
2.2.Antecedentes de la investigación.	12
2.2.1.A Nivel Internacional.	12
2.2.2.A Nivel Nacional.	18
2.3.Marco Teórico.....	21
2.3.1.Teoría de Indicadores de desempeño.....	21
2.3.2.Teoría de Gestión efectiva.....	23
2.4.Marco conceptual.	24
2.4.1.Indicadores.	24
2.4.2.Gestión efectiva.	44
2.5.Definición de términos básicos.	53

2.5.1.Indicador de Calidad.....	53
2.5.2.Diseño de indicador.	53
2.5.3.Indicador eficacia.	53
2.5.4.Indicador de eficiencia.	53
2.5.5.Optimizar.	53
II.CAPÍTULO III.....	54
III.PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.	54
3.1.Hipótesis.	54
3.1.1.Hipótesis General.....	54
3.1.2.Hipótesis Específicas.....	54
3.2.Variables.....	54
3.3.Operacionalización de los componentes de la hipótesis.	54
CAPÍTULO IV.....	58
MARCO METODOLÓGICO.	58
4.1.Ubicación Geográfica.	58
4.1.1.Datos de la Organización.	58
4.2.Métodos de investigación.	59
4.2.1.Deductivo- inductivo.....	59
4.2.2.Analítico- Sintético.	59
4.3.Diseño de la Investigación.	60
4.3.1.De acuerdo a nivel de investigación.	60

4.4.Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	62
4.4.1.Población.	62
4.4.2.Muestra.....	63
4.4.3.Unidad de análisis.....	65
4.4.4.Unidad de observación.....	65
4.5.Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	65
4.5.1.Proceso de Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	65
4.6.Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	66
4.7.Matriz de consistencia metodológica.....	67
CAPÍTULO V.....	72
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	72
5.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación.....	72
5.1.1. Resultado de perspectivas, objetivos estratégicos y específicos, diseño de indicadores.....	73
5.1.2. Resultado de diagnóstico del nivel de gestión efectiva mediante indicadores diseñados.	78
5.1.3. Ficha documental.....	107
5.3.Discusión de resultados.....	113
5.2.Contrastación de hipótesis.....	117
CAPITULO VI.....	118
PROPUESTA.....	118
6.1. Formulación de la propuesta.....	118

6.1.1. Indicadores de desempeño.	119
6.1.2. Gestión Efectiva.	133
6.2. Costo de la implementación de la propuesta.	145
6.3. Beneficio que aporta la propuesta.	146
CONCLUSIONES.	147
RECOMENDACIONES.	148
REFERENCIAS.	149
APÉNDICES.	153
ANEXOS.	210

Índice de Tablas.

Tabla 1. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	55
Tabla 2. Comunidad Transportista según clase A y B.....	62
Tabla 3. Colaboradores del área de transporte.....	62
Tabla 4. Distribución de encuesta según clase A y B.....	63
Tabla 5. <i>Distribución de encuesta.</i>	64
Tabla 6. Coeficientes de correlación.	67
Tabla 7. Matriz de consistencia.	68
Tabla 8. Perspectivas, Objetivos e Indicadores de Desempeño y Gestión Efectiva, de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	73
Tabla 9. Variables demográficas de personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte.	78
Tabla 10. <i>Variables demográficas de la Comunidad Transportistas.</i>	79
Tabla 11. Resumen de la variable indicadores de desempeño y sus dimensiones.....	80
Tabla 12. Resumen de la variable gestión efectiva y sus dimensiones.	80
Tabla 13. Resumen de aplicación de encuesta a comunidad transportistas y personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transportes.	81
Tabla 14. Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por los servicios administrativos.....	87
Tabla 15. Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular.	87
Tabla 16. Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana.	88
Tabla 17. Comunidad. Indicador: Nivel de congestionamiento vehicular urbano.	88
Tabla 18. Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.....	89

Tabla 19. Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano.	89
Tabla 20. Comunidad. Indicador: Grado de efectividad de las ciclovías construidas.	90
Tabla 21. Procesos Internos. Indicador: Grado de atención en los servicios a los usuarios.	90
Tabla 22. Procesos Internos. Indicador: Grado en el tiempo de respuesta en los trámites de servicio.	91
Tabla 23. Procesos Internos. Indicador: Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial.	91
Tabla 24. Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de vías rehabilitadas.	92
Tabla 25. Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de los conductores de transporte terrestre público capacitados en educación y seguridad vial.	92
Tabla 26. Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de las vías con señalización vertical.	93
Tabla 27. Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de las vías con señalización horizontal.	93
Tabla 28. Procesos Internos. Indicador: Tasa del parque automotor público obsoleto.	94
Tabla 29. Procesos Internos. Indicador: Número de operativos de fiscalización.	94
Tabla 30. <i>Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte operativo.</i>	95
Tabla 31. <i>Aprendizaje y crecimiento. Indicador. Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte de gestión.</i>	95
Tabla 32. <i>Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones.</i>	96
Tabla 33. <i>Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios.</i>	96

Tabla 34. Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados.	97
Tabla 35. Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte	97
Tabla 36. Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización	98
Tabla 37. Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte	98
Tabla 38. Aprendizaje y crecimiento. Indicador. Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría.....	99
Tabla 39. Presupuesto. Indicador. Asignación efectiva del presupuesto público.....	99
Tabla 40. Presupuesto. Indicador. Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales ...	100
Tabla 41. Presupuesto. Indicador: Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos.	100
Tabla 42. Eficacia. Indicador: Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales	101
Tabla 43. Eficacia. Indicador: Grado de compromiso con la prestación del servicio	101
Tabla 44. Eficacia. Indicador. Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad.	102
Tabla 45. Eficiencia. Indicador: Grado de seguridad en la gestión de los recursos	102
Tabla 46. Eficiencia. Indicador: Grado de implementación de los procesos diseñados.....	103
Tabla 47. Eficiencia. Indicador. Grado de efectividad en el desempeño del personal	103
Tabla 48. Eficiencia. Indicador: Nivel de desburocratización de los servicios prestados	104

Tabla 49. Eficiencia. Indicador: Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público	104
Tabla 50. Calidad. Indicador: Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria	105
Tabla 51. Calidad. Indicador. Nivel de impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte.....	105
Tabla 52. Calidad. Indicador. Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte	106
Tabla 53. Calidad. Indicador: Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada	106
Tabla 54. Calidad. Indicador. Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte	107
Tabla 55. Ficha documental 1.....	107
Tabla 56. Ficha documental 2.....	108
Tabla 57. Ficha documental 3.....	108
Tabla 58. Ficha documental 4.....	109
Tabla 59. Ficha documental 5.....	109
Tabla 60. Ficha documental 6.....	110
Tabla 61. Ficha documental 7.....	110
Tabla 62. Ficha documental 8.....	111
Tabla 63. Ficha documental 9.....	111
Tabla 64. Ficha documental 10.....	112
Tabla 65. Correlación Rho de Spearman personal operativo de la Gerencia de Transporte	112

Tabla 66. Correlación Rho de Spearman, Comunidad Transportista.	113
Tabla 67. Incorporación de indicadores propuestos al diseño de indicadores de desempeño para medir la gestión efectiva, en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	136
Tabla 68. Presupuesto de la propuesta.....	145

Índice de Figuras.

Figura 1. Ubicación de la entidad pública.	58
Figura 2. <i>Diseño de la Investigación.</i>	61
Figura 3. Diseño de la investigación correlacional o causal	61
Figura 4. Histograma Indicadores de Desempeño, personal de la Gerencia de Transporte.	194
Figura 5. Histograma Gestión Efectiva, personal operativo de la Gerencia de Transporte.	194
Figura 6. Histograma Indicadores de Desempeño, Comunidad Transportista	195
Figura 7. Histograma Gestión Efectiva, Comunidad Transportista.	195
Figura 8. Datos de la Ficha Documental 1.	228
Figura 9. Datos de la Ficha documental 2.	228
Figura 10. Datos de la Ficha documental 3.	229
Figura 11. Datos de la Ficha documental 4.	229
Figura 12. Datos de la Ficha documental 5.	230
Figura 13. Datos de la Ficha documental 6.	230
Figura 14. Datos de la Ficha documental 6.	231
Figura 15. Datos de la Ficha documental 6 y 7.	232
Figura 16. Datos de la Ficha documental 6 y 8.	234
Figura 17. Datos de la Ficha documental 6 y 9.	235
Figura 18. Datos de la Ficha documental 10.	236
Figura 19. Datos de la Ficha documental 10.	237
Figura 20. Datos de la Ficha documental 10.	238

Abreviaturas y Siglas.

Ind. Desemp.	: Indicadores de Desempeño.
Gest. Efect.	: Gestión Efectiva.
Persp.	: Perspectiva.
Com.	: Comunidad
Ppto.	: Presupuesto
Apren. y Crec.	: Aprendizaje y Crecimiento
Proc. Int.	: Procesos Internos.
Efica.	: Eficacia.
Efici.	: Eficiencia.
Calid.	: Calidad
BSC	: Balanced Score Card
BID	: Banco Interamericano de Desarrollo.
CEPAL	: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
GVT.	: Gerencia de Vialidad y Transporte.
INEI.	: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
MPC	: Municipalidad Provincial de Cajamarca.
MTC	: Ministerios de Transportes y Comunicaciones.
ONU	: Organización de la Naciones Unidas.
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences.
SCV	: Sub Gerencia de Circulación Vial.
SOT	: Sub Gerencia de Operaciones de Transporte.

SLSV	: Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial.
NSSA	: Nivel de satisfacción por los servicios administrativos.
NSOV	: Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular.
NSIVU	: Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana.
NSSTU	: Nivel de satisfacción servicios de transporte urbano.
NSEVTU	: Nivel de satisfacción del estado de los vehículos de Transporte urbano.
GCVU	: Grado de congestionamiento vehicular urbano.
GECC	: Grado de efectividad de las ciclovías construidas.
TCAEV	: Tasa de contaminación ambiental por emisiones vehiculares en la urbe.
TSVU	: Tasa de siniestralidad vehicular urbana.
TFATU	: Tasa de fallecimientos por accidentes de tránsito urbano.
THGL	: Tasa de heridos graves y leves por accidentes de tránsito urbano.
CEATU	: Costo económico por accidentes en el Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.
GASU	: Grado de atención en los servicios a los usuarios.
PEGPRU	: Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas.
TPAO	: Tasa de parque automotor público obsoleto.
GTRTS	: Grado en el tiempo de respuesta en el trámite de servicios.
TEGSV	: Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial.
PVR	: Porcentaje de vías rehabilitadas.
PVSV	: Porcentaje de las vías con señalización vertical.
PVSH	: Porcentaje de las vías con señalización horizontal.
PHVTP	: Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público.

PEETUC	: Porcentaje de la eficiencia emisión de Tarjetas Únicas de Circulación.
PETPF	: Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas.
NOF	: Número de operativos de fiscalización.
PCCESV	: Porcentaje de conductores capacitados en educación y seguridad vial.
TELCVM	: Tasa de eficiencia licencias de conducir de vehículos menores.
PINLEO	: Porcentaje de iniciativas normativas para lograr eficiencia en sus operaciones.
PELRV	: Porcentaje de eficiencia en la liquidación y remate de vehículos del Depósito Oficial Vehicular.
PVESP	: Porcentaje de vehículos ecológicos de servicio público.
PEGCT	: Porcentaje de la eficiencia en la gestión de la circulación terrestre.
PIVI	: Porcentaje de internamiento de vehículos infractores.
TCS	: Tasa de conductores sancionados.
GMTTSO	: Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte operativo.
GMTTSG	: Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte de gestión.
GMIFO	: Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones.
GPPTR	: Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados.
GPEFAU	: Grado percepción de eficiencia en fortalecimiento atención a usuarios.
TEOSI	: Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría.
NCRSP	: Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal.
NCLP	: Nivel del clima laboral del personal.
NCO	: Nivel de cultura organizacional.
PPAPP	: Porcentaje de personal acorde con el perfil del puesto.
PPIGP	: Porcentaje de puestos integrados en gestión por procesos.

PPCSV	: Porcentaje de personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial.
PLCSV	: Porcentaje de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial.
TEEDL	: Tasa de eficiencia en la evaluación del desempeño laboral.
NAPSVH	: Número de agentes operativos de seguridad vial por habitantes o conductores.
NAEEST	: Número de alianzas estratégicas con entidades del sector transporte.
AEPP	: Asignación efectiva del presupuesto público.
PEP	: Porcentaje de ejecución presupuestal.
GPEUR	: Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos.
NGEOPF	: Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales.
PPVE	: Porcentaje de proyectos viales ejecutados.
PTPE	: Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados.
PICSC	: Porcentaje de inversión a campañas de sensibilización a conductores.
TRBP	: Tasa de reducción de brechas presupuestales.
TERFV	: Tasa de eficiencia en recaudación por fiscalización vehicular
TCAI	: Tasa de cobranza por actas impuestas.
PINITV	: Porcentaje de inversión en nueva infraestructura y tecnología vial.
PIMITV	: Porcentaje de inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial.
PIIRV	: Porcentaje de inversión destinada a incentivos para renovación vehicular de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.
PICSC	: Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad sobre seguridad vial.
PLMO	: Porcentaje de logro de las metas operacionales.
GCPS	: Grado de compromiso con la prestación del servicio.

NPIC	: Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad.
GICVI	: Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales.
PLOI	: Porcentaje de logro de los objetivos institucionales.
PIPI	: Porcentaje de implementación de políticas institucionales.
PIEI	: Porcentaje de implementación de las estrategias institucionales.
GSGR	: Grado de seguridad en la gestión de los recursos.
GIPD	: Grado de implementación de los procesos diseñados.
GEDP	: Grado de efectividad en el desempeño del personal.
NDSP	: Nivel de desburocratización de los servicios prestados.
TRUR	: Tasa de racionalidad en el uso de los recursos.
NDSICC	: Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria.
NDAC	: Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada
NPPDC	: Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte
NISC	: Nivel de impacto social comunitario por los servicios de vialidad y transporte.
NIMGI	: Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Glosario.

Indicadores de desempeño: Es una expresión numérica que mide la situación en que se encuentran los objetivos y/ o metas planificadas y que se obtiene una eficacia o eficiencia como resultado en un tiempo determinado en una organización

Gestión efectiva: Es la administración de una organización mediante estrategias permitiendo cumplir tareas y actividades acorde a los objetivos y metas de formas eficaz, eficiente y calidad.

Balanced Score Card: Es un cuadro de mando integral que permite realizar una gestión estratégica enfocado en los objetivos mediante un mapa estratégico y diseño de indicadores en base a cuatro perspectivas financiera, cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

Perspectiva: Es un análisis que permite diseñar y proyectar situaciones en diversos enfoques como económico, financiero, mercado, recursos humanos, calidad, etc.

Comunidad usuaria: Es un determinado conjunto de personas que integran un grupo social presentando características iguales como cultura, creencias, entre otros.

Procesos internos: Son las tareas ejecutadas correspondientes a las actividades diseñadas acorde a los objetivos definidos en una organización pública o privada.

Aprendizaje y crecimiento: Es la mejora de los recursos humanos mediante procesos de innovación para obtener un trabajo de calidad y crecimiento para una organización.

Presupuesto: Es un plan que permite prever el costo de las necesidades que se utilizará en la administración de una organización con el fin de cumplir con los objetivos y metas planificadas.

Eficacia: Son los resultados obtenidos en un tiempo determinado o un costo estimado de acuerdo a los objetivos y/o metas que fueron previamente planificadas.

Eficiencia: Es producto de un resultado obtenido en un menor tiempo o a un menor costo de acuerdo a los objetivos y/o metas que fueron previamente planificadas.

Calidad: Evaluación y control permanente de los procesos ejecutados en las tareas acorde a las actividades que dan cumplimiento a los objetivos y metas en una organización.

Objetivos estratégicos: Es el diseño de estrategias en relación a las metas que tiene una organización en función a su misión y visión con la finalidad de ser competitivos.

Objetivos específicos: Son acciones para alcanzar los objetivos estratégicos mediante el cumplimiento de actividades y metas por parte de las áreas de una organización

Iniciativa: Elaboración de planes para mejorar las actividades que realiza la organización con la finalidad alcanzar las metas e incrementar la productividad de los colaboradores.

Meta: Son los resultados que se propone alcanzar la organización que son obtenidos del cumplimiento de los objetivos en función de las actividades y tareas.

Parque automotor: El conjunto de vehículos autorizados que circulan por la red vial delimitado geográficamente por una ciudad de un distrito, provincia o departamento en un país.

Gestión Pública: Es la administración de las entidades de un estado o país que tienen por finalidad brindar un beneficio social de calidad a sus ciudadanos.

Competitividad: Es la capacidad de un colaborador o empresa para generar un crecimiento personal u organizacional dentro de una determinada área o mercado referente a la competencia.

Productividad: Es la producción de un colaborador o empresa que se evalúa según su rendimiento y beneficios que genera en una determinada área u organización referente a un mercado.

Resumen.

La presente investigación se realizó en la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se recabó información referente al diseño de indicadores en transporte, con el objetivo de determinar perspectivas, objetivos e indicadores. El diseño de investigación, según su propósito o finalidad es aplicada porque permitió diseñar los indicadores, es de alcance descriptivo correlacional porque se realizó un diagnóstico con 41 indicadores diseñados y luego se determinó la relación entre las variables indicadores de desempeño y gestión efectiva, es de diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables, de nivel transeccional porque se efectuó en un periodo determinado. Se usó el método deductivo-inductivo para estudiar las variables, analítico para diseñar los indicadores, sintético para comunicar de forma precisa, clara y sencilla la investigación. Se tuvo cuatro poblaciones primero Comunidad Transportista 58,517, segundo personal operativo de la Gerencia de Transporte 190, tercero data disponible de las actividades desarrolladas por la Gerencia de Transporte, cuarto expertos en gestión pública 10, se tuvo cuatro muestras primero Comunidad Transportista 382, Segundo personal operativo de la Gerencia de Transporte 127, tercero documentos de las actividades desarrolladas por la Gerencia de Transporte, cuarto 10 expertos en gestión pública, la unidad de análisis fue la Gerencia de Transporte, la unidad de observación son las personas encuestadas y documentos disponibles, los instrumentos utilizados fueron la encuesta, ficha documental, para el procesamiento de la información se usó el programa Microsoft Excel 2019 y el paquete estadístico IBM SPSS® 25. Del resultado concluimos que, se ha diseñado 7 perspectivas estratégicas para la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, que son Comunidad

Usuaría, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, Presupuesto, Eficacia, Eficiencia y Calidad; se ha diseñado 18 objetivos estratégicos y 80 objetivos específicos dentro de las siete perspectivas de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca; se ha propuesto 80 indicadores de desempeño y gestión efectiva que permitirán medir la gestión en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca; se ha realizado un diagnóstico calculando 41 indicadores obteniendo un nivel de desempeño de 63.7% de insatisfacción, como consecuencia de sus dimensiones comunidad usuaria 80.2%, procesos internos 68%, aprendizaje y crecimiento 47.4%, presupuesto 59.1%, referente al nivel de gestión efectiva el 56.4% está insatisfecho producto de sus dimensiones eficacia que obtuvo un 67.1%, eficiencia 43.9% y calidad 58.1%, siendo relevante para la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca; se aplicó la correlación Rho de Spearman entre las variables indicadores de desempeño y gestión efectiva que obtuvo una correlación significativa de 0,736 para el personal operativo de la Gerencia de Transporte y de 0,762 en la comunidad transportista, en ambas situaciones se obtuvo una significancia bilateral de 0.000 siendo esta < 0.05 lo que determina que existe una correlación positiva considerable y muy fuerte.

Palabras clave: Indicadores de desempeño, Gestión efectiva, Transporte terrestre.

Abstract.

The present research was carried out in the Transport Management of the Provincial Municipality of Cajamarca, information was collected regarding the design of indicators in transport, with the aim of determining perspectives, objectives and indicators. The research design, according to its purpose or purpose, is applied because it allowed the design of the indicators, it is of correlational descriptive scope because a diagnosis was made with 41 designed indicators and then the relationship between the variables performance indicators and effective management was determined, it is of non-experimental design because the variables were not manipulated. cross-sectional level because it was carried out in a certain period. The deductive-inductive method was used to study the variables, the analytical method to design the indicators, and the synthetic method to communicate the research in a precise, clear and simple way. There were four populations: first, the Transport Community 58,517, the second operational staff of the Transport Management 190, the third available data on the activities carried out by the Transport Management, the fourth experts in public management 10, the fourth for the Transport Community, the first Transport Community 382, the second for operational staff for the Transport Management 127, the third for documents on the activities carried out by the Transport Management, Fourth 10 experts in public management, the unit of analysis was the Transport Management, the observation unit is the people surveyed and available documents, the instruments used were the survey, documentary file, for the processing of the information the Microsoft Excel 2019 program and the IBM SPSS® 25 statistical package were used. From the result we conclude that 7 strategic perspectives have been designed for the Roads and Transport Management of the Provincial Municipality of Cajamarca, which are User Community, Internal Processes, Learning

and Growth, Budget, Effectiveness, Efficiency and Quality; 18 strategic objectives and 80 specific objectives have been designed within the seven perspectives of the Roads and Transport Management of the Provincial Municipality of Cajamarca; 80 performance and effective management indicators have been proposed to measure management in the Roads and Transport Department of the Provincial Municipality of Cajamarca; A diagnosis has been made calculating 41 indicators, obtaining a performance level of 63.7% dissatisfaction, as a consequence of its dimensions: user community 80.2%, internal processes 68%, learning and growth 47.4%, budget 59.1%, referring to the level of effective management, 56.4% are dissatisfied as a result of its dimensions, effectiveness obtained 67.1%, efficiency 43.9% and quality 58.1%. being relevant for decision-making by the officials of the Roads and Transport Management of the Provincial Municipality of Cajamarca; Spearman's Rho correlation was applied between the variables performance indicators and effective management, which obtained a significant correlation of 0.736 for the operational staff of the Transport Management and 0.762 in the transport community, in both situations a bilateral significance of 0.000 was obtained, this < 0.05 which determines that there is a considerable and very strong positive correlation.

Key words: Performance indicators, Effective management, Land transportation.

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN.

1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1. Contextualización.

A nivel mundial los países utilizan indicadores (económicos, educación, salud, transporte, etc.) para medir y evaluar su gestión basado en los objetivos y metas planificadas que son desarrollados mediante actividades y acciones por sus entidades que lo integran (Ministerios, instituciones regionales, locales, entre otras) que tienen el propósito de mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos con la finalidad de generar desarrollo y progreso en una nación.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), a través de su Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL, (2021), y en el marco del convenio con el país de Francia a través de la Cooperación Francesa, se desarrolló el taller técnico sobre la consulta al estudio “Encuestas de Origen-Destino (EOD) en América Latina” referente a indicadores de movilidad urbana, que permiten monitorear factores de accesibilidad, cobertura y desempeño del transporte público, permitiendo medir y evaluar los desplazamientos de los transeúntes, enfocado en cuatro factores principales (Origen y destino de los viajes, motivo de los viajes, modos de transporte utilizados y horario de viaje), información que fue recolectada por las organizaciones mundiales a) ONU – en relación a sus programas de Objetivos de Desarrollo Sostenible, Iniciativa de Prosperidad Urbana, Nueva Agenda Urbana, Programa Ciudades Emergentes y Sostenibles, b) Comisión Europea - Indicadores de Movilidad Urbana Sostenible, c) Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible - Indicadores para describir integralmente la movilidad sostenible en las ciudades, d) Unión Europea - Indicadores de Movilidad Sostenibles a Nivel de Ciudades, e) Deloitte Development LLC - Índice de Movilidad de la Ciudad de Deloitte,

f) Asociación Internacional de Transporte Público, Fundación Caminar - Indicadores de Caminatas y Transporte Público, g) Instituto Nacional de Estadística de CHILE - Sistema de Indicadores y Estándares de Desarrollo Urbano, h) Alcaldía de Bogotá - Plan Maestro de Movilidad, Componente de seguimiento y evaluación; obteniendo como principales indicadores,

- 1) Asequibilidad del transporte público para el grupo más pobre,
- 2) Accesibilidad al transporte público para grupos con movilidad reducida,
- 3) Acceso a servicios de movilidad,
- 4) Emisiones de contaminantes atmosféricos,
- 5) Distancia y tiempo de viaje por modo,
- 6) Inmovilidad,
- 7) Congestión y retrasos,
- 8) Obstáculos de ruido,
- 9) Seguridad vial (personas muertas y gravemente heridas en colisiones de tráfico),
- 10) Calidad de espacios públicos,
- 11) Diversidad y densidad funcional,
- 12) Oportunidad económica,
- 13) Finanzas públicas netas,
- 14) Uso de espacio para la movilidad,
- 15) Emisiones de gases de efecto invernadero,
- 16) Eficiencia energética,
- 17) Oportunidad para la movilidad activa,
- 18) Conectividad intermodal,
- 19) Integración multimodal,
- 20) Tasa de ocupación,
- 21) Satisfacción con el transporte público,
- 22) Seguridad (violencia),
- 23) Indicador de uso de espacio de movilidad,
- 24) Distancias a paraderos de transporte público,
- 25) Servicio de transporte público por habitante,
- 26) Acceso a servicios esenciales,
- 27) Uso de espacio de estacionamientos,
- 28) Costo de estacionamiento,
- 29) Propiedad de automóvil / Parque vehicular,
- 30) Coches compartidos y estaciones per cápita,
- 31) Buses eléctricos;

los presentes indicadores fueron monitoreados en base a siete dimensiones

- a) accesibilidad y equidad,
- b) eficiencia económica,
- c) calidad de vida, espacio público y seguridad,
- d) capital físico de transporte,
- e) Rendimiento del sistema de movilidad,
- f) Sustentabilidad ambiental,
- g) Innovación,

el estudio tuvo como finalidad evaluar los sistemas de transporte analizando los efectos económicos y sociales lo que conllevó a identificar los problemas

y que permitieron mejorar la infraestructura vial, regulando los servicios de transporte públicos para tener como resultado un transporte sostenible.

El Balanced Score Card, es una de las herramientas en gestión estratégica que fue desarrollada por Kaplan & Norton, (1992), el cual permite gerenciar organizaciones privadas y públicas en forma integral, balanceada y estratégica. El presente sistema de gestión permite monitorear el cumplimiento de estrategias para alcanzar objetivos por medio de un mapa estratégico y diseño de indicadores, en función a cuatro perspectivas, 1) financiera, 2) clientes, 3) procesos internos, 4) aprendizaje y crecimiento.

Así mismo en un país las organizaciones privadas evalúan mediante indicadores el desempeño de sus áreas (Producción, Marketing, Finanzas, Recursos Humanos, entre otras) con la finalidad de incrementar sus ingresos para maximizar su rentabilidad.

El Banco Interamericano de Desarrollo - BID, (2020) en el área de transporte señala las deficiencias del Sistema de Transporte en Perú presentando un elevado porcentaje de informalidad debido a la falta de un Sistema Integrado de Transporte (SIT), planificación inadecuada causando congestión vehicular producto de pistas en mal estado y ciclovías con infraestructura inapropiadas (trazando líneas en la pista y poniendo postes de PVC), insuficiencia informativa (mapa de rutas, paneles informativos, aplicativos móviles) produciéndose desorientación para los ciudadanos; algunas soluciones es trabajar en prevención, planificación en un Sistema Integrado de Transporte donde el transporte público sea inclusivo, accesible, espacios adecuados, material infográfico (físico y digital), reduzca la contaminación ambiental, acorde a la arquitectura de las ciudades que permita construir una apropiada infraestructura.

A nivel nacional, el Gobierno del Perú a través de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, (2021), por intermedio de la Gerencia de Desarrollo de Capacidades y Rendimiento del

Servicio Civil, mediante el Subsistema Gestión del Rendimiento (GDR) tiene como objetivo mejorar el desempeño de los servidores e instituciones por medio de metas que tiene como componentes (indicador, valor de meta, peso, evidencia, plazos) desarrollando un ciclo de tres etapas (planificación, seguimiento y evaluación), donde se miden y evalúan los avances de la gestión gerencial basado en el desempeño de los directivos según el área que dirigen en la institución en base a los objetivos y metas que se han planificado relacionado a las actividades que ejecutan durante el año.

A nivel local en la Provincia de Cajamarca en las instituciones públicas planifican sus actividades acordes a los objetivos y metas de las entidades para ser ejecutadas cada año, los cuales son plasmados en el Plan Operativo Institucional (POI), los que son monitoreados mediante indicadores de seguimiento y evaluaciones mensuales con el fin de determinar los avances y logros de la organización, donde se encuentra la Gerencia de Vialidad y Transporte como órgano de línea que depende de la Gerencia Municipal, el área de transporte se encarga de normar, regular y fiscalizar el servicio público de transporte de pasajeros, mercancías y mixtos, articulando sus procesos internos y externos, para el cumplimiento de sus funciones cuenta con la Subgerencia de Circulación Vial, Subgerencia de Operaciones de Transporte y la Subgerencia de Licencias y Seguridad Vial. El área de transporte al presente momento gestiona y evalúa sus tareas y actividades en función de lo planificado cada año en el POI, lo que solo permite observar los procesos operativos, es por ello, que es relevante tener un paquete de indicadores que permita medir los procesos internos y externos con la finalidad de ver la situación real del transporte que ayuden a mejorar progresivamente el sector transporte en la Provincia de Cajamarca.

1.1.2. Descripción del problema.

Las organizaciones públicas y/o privadas presentan dificultad en la elaboración de indicadores debido a que no cuentan con un área específica que diseñen y formulen un adecuado sistema de desempeño en donde se identifiquen los objetivos a lograr, criterios para medir el rendimiento de los colaboradores, selección de herramientas de medición como encuestas, entrevistas, listas de evaluaciones, entre otras, ello es relevante porque permite realizar una retroalimentación para mejorar los procesos de trabajo en un área, realizar un seguimiento como mínimo mensual para lograr determinar los avances y/o cumplimiento de sus objetivos y metas relacionadas en función a lo ejecutado en sus actividades. Un adecuado sistema de desempeño promueve la eficiencia en el desarrollo de sus procesos, mejora la productividad de los colaboradores e impulsa a un mayor crecimiento económico y social en una organización conllevando a ser competitivo en el largo plazo, lo que permite aprovechar mejor las oportunidades que se presenten en un determinado sector.

La gestión en las organizaciones presenta dificultades por lo general en la administración de sus áreas, por diversos motivos que no definen adecuadamente en el proceso de gerenciar como por ejemplo el diseño de estrategias no relacionadas a sus objetivos y/o metas lo que dificulta el desarrollo de las actividades y tareas, para ello es relevante definir las etapas de planificación (elaboración de un plan donde se define la visión, misión, valores, objetivos, metas, actividades y tareas), organización (está en función del organigrama como áreas de gerencia, división, departamento, sección, puesto de trabajo donde se asignan múltiples tareas), dirección (son las habilidades, capacidades, que debe de tener cada líder en una determinada área para solucionar los problemas o inconvenientes que se presenten), ejecución (define responsabilidades, recopila información secundaria y primaria, procesan información, formulan bases de datos, determina el

alcance de las actividades), control (se realiza un seguimiento constante donde se monitorea y evalúan las áreas acorde a sus procesos que realizan en el corto plazo), lo que sirve para realizar dichas actividades y tareas conllevando a cumplir los objetivos y metas de una manera eficaz o eficiente en una organización.

Gestión es planificar, organizar, dirigir y evaluar. No podemos evaluar lo que no sabemos medir, consecuentemente, no podemos gestionar con efectividad lo que no sabemos evaluar. Para medir hay que saber diseñar indicadores.

Es así que los indicadores de desempeño son primordiales para monitorear la gestión en entidades públicas y/o privadas, que tienen por objeto observar el estado del cumplimiento de los objetivos y metas planificadas que tiene por finalidad mejorar la toma de decisiones de los ejecutivos sobre las áreas que dirigen en una entidad conllevándolos a ser competitivos entre las organizaciones, mercados y/o países.

Actualmente en la Municipalidad Provincial de Cajamarca no cuenta con un área específica que gestione un sistema de indicadores que le permita monitorear constantemente los procesos internos y externos de la entidad con el fin de evaluar el progreso de las labores que realiza cada área en términos de productividad, siendo relevante para mejorar la administración en los procesos de planificación, organización, dirección, control, acorde a las actividades y tareas que ejecuta cada área referente a sus objetivos y metas; debido que no existe una adecuada gestión referente a un sistema de indicadores, en la presente investigación se ha propuesto diseñar indicadores de desempeño y de gestión efectiva para la Gerencia de Vialidad y Transporte con el fin de contribuir a mejorar la gestión en la administración pública y que sirva como modelo para implementarse en las entidades del sector público.

1.1.3. Formulación del problema.

1.1.3.1. Pregunta general.

¿Qué indicadores de desempeño permitirán medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022?

1.1.3.2. Preguntas auxiliares.

PA1. ¿En qué perspectivas se deben diseñar indicadores de desempeño para medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022?

PA2. ¿Qué objetivos estratégicos deben fundamentar el diseño de indicadores de desempeño para medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022?

1.2. Justificación.

1.2.1. Justificación teórica – científica.

El presente trabajo de investigación es un esfuerzo que se realizó para contribuir a mejorar la gestión pública, tomando como referencia el modelo de Balanced ScoreCard, teorías de Indicadores clave de desempeño y de administración por objetivos, con la finalidad de lograr una gestión efectiva optima enfocado en el sector público, en donde se diseñó y formulo indicadores de desempeño que servirán para mejorar la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

1.2.2. Justificación técnica-práctica.

La presente investigación permitió medir la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, mediante el modelo de Balanced

Scorecard que nos facilitó para poder diseñar indicadores de desempeño generando un manejo eficaz aplicado a las actividades que realiza la presente área.

1.2.3. Justificación institucional y personal.

El estudio se realizó con el fin de generar material de referencia que esté disponible para beneficio de la Municipalidad Provincial de Cajamarca para mejorar la gestión efectiva de la organización, mediante la evaluación de indicadores; en el ámbito personal, con ello se obtendrá el Grado académico de Maestro en Ciencias en la mención de Administración y Gerencia Pública en la Unidad de Posgrado de la facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Delimitación de la investigación.

1.3.1. Delimitación Espacial.

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Cajamarca ubicado en la Alameda de los Incas S/N°.

1.3.2. Delimitación Temporal.

La investigación se realizó en el año 2022.

1.3.3. Delimitación Temática.

La investigación, comprendió el diseño y formulación de indicadores de desempeño y gestión para la mejora de la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.

1.4. Limitaciones.

La presente investigación tuvo como limitaciones, el acceso a información a investigaciones relacionadas a las variables de estudio, datos estadísticos; para ello se ha tomado

estudios que se relacionan con alguna de las variables del presente tema e información estadística disponible de fuentes del gobierno del Perú.

1.5. Objetivos de la Investigación.

1.5.1. Objetivo General.

Diseñar indicadores de desempeño para medir una gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022, fundamentados en la teoría del Balanced ScoreCard.

1.5.2. Objetivos Específicos.

OE1. Determinar las perspectivas estratégicas de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con fundamento Balanced Scorecard.

OE2. Definir objetivos estratégicos y específicos dentro de las perspectivas de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con fundamento Balanced Scorecard.

OE3. Proponer indicadores de desempeño que permitan medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con fundamento Balanced Scorecard.

OE4. Diagnosticar el nivel de gestión efectiva a través de los indicadores propuestos, en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.

OE5. Determinar el nivel de relación de los indicadores de desempeño y gestión efectiva en la comunidad transportista y personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO.

2.1. Marco legal.

2.1.1. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, (2013), que tiene como objetivo Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

La modernización de la gestión pública es un proceso político-técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, así como con los planes nacionales e institucionales.

2.1.2. Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil.

Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, (2013), aprobado mediante el Congreso de la República del Perú.

2.1.2.1. Artículo I. Objeto de la Ley.

El objeto de la presente Ley es establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.

2.1.2.2. Artículo II. Finalidad de la Ley.

La finalidad de la presente Ley es que las entidades públicas del estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran.

2.1.3. Marco Normativo de Transporte y Tránsito Terrestre.

Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre., (2012).

Establece los lineamientos generales económicos, organizacionales y reglamentarios del transporte y tránsito terrestre y rige en todo el territorio de la República.

Decreto Supremo N.° 055-2010-MTC, (2010).

Aprueba el Reglamento Nacional de Transporte Público Especial de Pasajeros en Vehículos Motorizados o No Motorizados.

Decreto Supremo N.° 017-2009-MTC, (2009).

Aprueba el Reglamento Nacional de Administración de Transporte.

2.1.4. Normas en Transporte por la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Ordenanza Municipal N° 696-CMPC, (2019).

Aprueba la modificación, regulación y actualización de las rutas distritales e interdistritales del transporte público de la Provincia de Cajamarca, integrando el nuevo Plan de Rutas.

Ordenanza Municipal N° 397-CMPC, (2012).

Crea la Gerencia de Vialidad y Transporte en la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

2.2. Antecedentes de la investigación.

2.2.1. A Nivel Internacional.

Paredes Ojeda, (2022), en su tesis de maestría tuvo por objetivo determinar un caso de estudio mediante acciones de prevención en una infraestructura vial de tres tramos con enfoque a mejorar la seguridad vial y evaluar la eficacia de las actuaciones empleadas; donde se obtuvo como resultado en el primer tramo el número de accidentes en los años 2018 a 2020 ha aumentado de 6 a 8 donde todos los accidentes fueron leves y el costo ha disminuido de 1.2 millones de Euros en 2019 a 1 millón de Euros en 2020, en el segundo tramo ha disminuido los accidentes de 6 en 2019 a 1 en 2020 y el costo total en 2019 fue de 250 mil Euros a 50 mil Euros en 2020, en el tercer tramo aumentaron los accidentes leves entre 1 en 2014 a 6 en 2019 y el costo ha disminuido de 1.4 millones de Euros en 2019 a 200 mil Euros en 2020, por lo que son eficaces en la reducción del costo total de accidentes por motivo que fueron leves, para disminuir los accidentes se ha aplicado la metodología Programa Internacional de Evaluación de Carreteras (iRAP) colocando barreras de seguridad y mejorando la demarcación de la señalización; el autor concluye que son varios los factores que influyen en un accidente de tránsito como el factor humano que representa entre un 90% a 95%, la carretera y su entorno en la infraestructura vial se ve limitado en cuanto a la seguridad en un 28% a 35%.

Motos Cascales, (2019), en su tesis de maestría tuvo como objetivo cuantificar a través de un análisis los indicadores de movilidad urbana sostenible generando una lista de indicadores eficaces, se ha obtenido como resultado una propuesta de 53 indicadores que han sido recopilados de 31 artículos recabándose como síntesis que tienen como función proporcionar información sobre el desarrollo sostenible de manera concreta y cuantitativa según las características de cada ciudad y país, la finalidad fue proponer una lista de indicadores usando una metodología, el

transporte de mercancías es el que más contamina influyendo directamente en la sostenibilidad, las directrices cuantitativas para la sostenibilidad, transporte urbano y actividad física donde se cuantifican los niveles de sostenibilidad determinando que la energía del transporte debe reducirse progresivamente al igual que los modos de transporte, se han cuantificado según su facilidad de definición, relación directa con la sostenibilidad, implícitos con similares indicadores, obtención de fórmula y datos, los indicadores analizados se han enfocado para la ciudad de Madrid donde se han calculado 46 indicadores que son, emisiones de gases de efecto invernadero (CO₂), seguridad del tráfico (muertes por transporte urbano), Tiempo de viaje, eficiencia energética, congestión y retrasos, acceso a los servicios de movilidad, ruidos y molestias, modos de transporte, accesibilidad para los grupos con movilidad reducida, índice de tránsito, índice de ciclismo, velocidad media de viaje en las principales viales durante las horas pico, edad de la flota de circulación, velocidad de desplazamiento media del transporte público, velocidad de desplazamiento media del transporte privado, frecuencia de paso de autobús, densidad de carreteras, transporte público vs privado, número de vehículos privados, comodidad y placer, conectividad intermodal, tasa de ocupación, cantidad / calidad de servicios de transporte público, kilómetros de viaje de vehículos (vehículo, distancia por km²), gastos de movilidad urbana anual de los hogares, las empresas y las autoridades locales, número anual de viajes de transporte público por habitantes, conectividad aérea (destinos comerciales), porcentaje de aceras, km del sistema del transporte por 100,000 habitantes, porcentaje de la red vial dedicado al transporte no motorizado, índice de seguridad vial, equidad, aparcamiento para el vehículo privado fuera de la calzada, infraestructuras para ciclistas, cobertura del transporte público, inversión en transporte público por habitante y año relacionado con la inversión que se realiza en el transporte privado, número de colectivos que se van incorporando al proyecto de mejora de la movilidad, distribución

de los recursos (motorizado/no motorizado), distancia de viajes, medidas para reducir el tráfico motorizado, satisfacción del usuario con el servicio, subvenciones públicas, densidad de bicicletas, disponibilidad de estacionamiento, densidad de la red peatonal, porcentaje de calles con medidas para calmar el tráfico, fiabilidad del transporte público, los restantes 7 indicadores no se han podido calcular por falta de datos que son, uso del espacio dedicado a la movilidad, asequibilidad del transporte público para el grupo más pobre, infraestructuras peatonales, servicios públicos y privados accesibles por vía telefónica y ordenador, vigilancia del tráfico, colectivos con interés de implicarse en la resolución de problemas derivados de la movilidad, medios puestos a disposición de los colectivos para la resolución de problemas de movilidad; el autor ha concluido que disponer de un conjunto de indicadores de movilidad urbana sostenible permite realizar comparaciones entre diferentes ciudades teniendo una referencia a nivel mundial que ayuda a los encargados a mejorar la planificación, además existe una conciencia con la protección del medio ambiente y la implementación de políticas que contribuyen con la sostenibilidad en la sociedad.

Nuñez Bohórquez, (2019), en su tesis de maestría tuvo como objetivo relacionar las características de accesibilidad, tiempo de espera y tiempo de recorrido como indicador de calidad del Sistema Integrado de Transporte Público SITP Bogotá, tomando como zona de estudio la Unidad de Planeamiento Zonal UPZ 29 (Minuto de Dios) de la localidad de Engativá, los resultados obtenidos referente al contexto del transporte urbano y la calidad, las variables cuantitativas como el tiempo de viaje, tiempo de retraso, distancia entre orígenes y destinos, tipo de viaje, hacinamiento, ocupación del vehículo, congestión vehicular, y variables cualitativas la seguridad ciudadana en el desplazamiento de accesos, número de rutas de conexión en el tiempo de espera, sinuosidad de la ruta en el tiempo a bordo del vehículo, se obtuvo escalas de servicio, en acceso las personas están dispuestas a caminar 367 metros para abordar un bus del SITP y

consideran que 9 minutos es tiempo suficiente para llegar desde los sitios de origen hasta el lugar de abordaje del servicio, los usuarios consideran máximo 15 minutos tiempo en la espera del servicio para acceder al bus, la velocidad mínima aceptable para este tipo de servicio es de 15 km/h. la sensación de seguridad determinada por las condiciones de iluminación reduce la disposición a caminar en un 8%, el número de rutas de conexión tienden a disminuir la disposición a esperar, el efecto sinuoso altera en 6% la percepción de tiempo en permanencia a bordo del vehículo, otros indicadores significativos son el acceso y espera de los usuarios que sobreestiman los tiempos en cada una de las etapas, a bordo del vehículo se tiende a subestimar estos valores, distancia de caminata de acceso se sobrevalora 1.33 veces, tiempo de espera se sobreestima 2.14 veces, tiempo de permanencia en el vehículo se subestima 0.68 veces. El autor concluye que se alcanzó los objetivos de estudio, revisión bibliográfica, soporte de seguimiento, sustento metodológico y escalas de indicadores de calidad de servicio.

Pilamunga Agualongo, (2019), en su tesis de maestría tuvo como objetivo determinar indicadores de desempeño del Plan de Movilidad de la Empresa Pública – Mercados de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba”, se obtuvo como resultado que la movilidad de los usuarios se desarrolla de manera desordenada por el desconocimiento del Plan de Movilidad y sus beneficios, los conductores no respetan los lugares destinados para la circulación de personas, pasos peatonales, deteniendo la administración para controlar de mejor manera los desplazamientos de las personas, no se ha realizado un seguimiento en la movilidad al interior del mercado, el control es deficiente en zonas más concurridas por los usuarios, afectando al peatón y usuario que no encuentran espacio libre para aparcar su automóvil. Los indicadores de desempeño son seguridad vial 6%, (número de usuarios satisfechos con la señalización vial 8%, exceden la velocidad 68%), transporte terrestre (paso peatonal 10%, vías locales 8%, insatisfechos con los

parqueaderos 77%), Transito (insatisfechos pasos inclusivos 68%, satisfechos con movilidad 5%, usuarios informados 9%). El autor concluye que existe una urgencia por intervenir la movilidad de personas, mercadería, debido que ocasionan un cuello de botella en horas de mayor demanda al interior del mercado, para ello se propone realizar un seguimiento periódico (semestral) en la ejecución del Plan de Movilidad a través de los indicadores planteados como porcentaje de conocimiento del plan de movilidad, percepción (de la movilidad interna, de acceso al mercado, acerca de pasos peatonales, de los estacionamientos, de infraestructura vial interna, acerca señalización vial, seguridad vial, comportamiento de conductores, comportamiento de transeúntes), acorde a las perspectivas de los usuarios, procesos internos, y de los empleados.

Gil Castro, (2018), en su tesis de maestría tuvo como objetivo analizar el cumplimiento de los indicadores de frecuencia y regularidad del sistema de buses Transantiago de Chile, por siete empresas operadoras durante 10 planes operativos entre 2014 y 2017 aplicando la metodología de frontera estocástica; se obtuvo como resultado la creación de indicadores de eficiencia para maximizar su productividad obteniendo entre 90% - 98% las empresas 3 y 5 en relación a las menos eficientes 1 y 4 con una diferencia de 4%, en comparación a minimizar sus costos 55% - 65% las empresas 1, 2 y 6 en relación a las empresas 5 y 7 fueron las menos eficientes en costos. En el índice de frecuencia a mayor observación de expediciones y tiempo aceptable en las rutas favorecen el cumplimiento del indicador, una mayor cantidad de buses requeridos y rutas más largas que aumentan el tiempo de recorrido terminan perjudicándolo. El indicador de regularidad se desfavorece por mayores facilidades en los tiempos permitidos entre buses referente a disponer una menor flota automotor para cumplir con lo requerido por las autoridades. La relación de los indicadores de eficiencia en producción y costos presenta una correlación débil inversa. El autor

concluye que los indicadores de desempeño deben ser evaluados para determinar si son medidos de manera equitativa para los concesionarios.

Jaurena, Dias Arias, Franco, Lischet, & Hurani, (2022), en su artículo científico tuvo como objetivo construir indicadores que miden el desempeño del sistema de gestión de transporte público de pasajeros, se tuvo como resultado el diseño de 7 indicadores, Índice Evolución Interanual de Pasajeros Mensual (IPAX), Índice Evolución Interanual de kilómetros Mensual (IKM), Índice de Pasajero por kilómetro (IPK), Índice de Recaudación por Kilómetro (RPK), Índice de Tarifa Media (ITM), Índice Rendimiento Tarifario (IRT), Índice de Demanda Capacidad en Hora Pico (IDC), el IPAX y IKM tuvieron una tendencia de alarma en 2019 donde tuvieron una caída en agosto producto de una huelga de choferes que duro 15 días donde los indicadores obtuvieron en promedio en los últimos 6 meses el IPAX (-24.16%) y IKM (-29,22%), en relación del IKM y IPK se observa los cambios en la producción de servicios en el orden de 2200 para sostener un límite de rentabilidad, los indicadores T.Plana, AT Nac, AT Loc, donde aumento la tarifa en 69% en febrero de 2019. El autor concluye que la base datos permite diseñar indicadores para la gestión y control del sistema de Transporte Público de Pasajeros, donde se realizó un diagnóstico de la evolución del sistema que permite tener la capacidad de interpretar las variaciones lo que constituye una herramienta poderosa para predecir evoluciones en la demanda que anticipen y perfeccionen la gestión y planificación del Transporte Público de Pasajeros.

2.2.2. A Nivel Nacional.

Mora Guevara, (2022), en su tesis de maestría tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transportes de Lima, y precisar la relación con indicadores de satisfacción en usuarios de un servicio de transporte público; Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.538 que representa que existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre la gestión municipal y servicio de transporte público urbano, referente a los indicadores de satisfacción en usuarios de un servicio de transporte público los indicadores presentan un nivel medio en tangibilidad 53.3% , fiabilidad 55.1%, capacidad de respuesta 51.5%, garantía 56.9%, empatía 65.9%, asimismo existe una relación directa moderada y significativa entre la gestión municipal vial y los indicadores de satisfacción en usuarios tangibilidad 0.435, fiabilidad 0.467, capacidad de respuesta 0.453, garantía 0.440, empatía 0.397. El autor concluye que se demostró que las variables de estudio se relacionan siendo el p valor menor a 0.05 (<.001), determinando que una mejor Gestión Municipal Vial mejora el Servicio de Transporte Público.

Montoya Tufinio, (2020), en su tesis de maestría tuvo por objetivo proponer un programa de mejora continua para la optimización de la gestión de mantenimiento e implicación del personal que contribuya al incremento de la productividad de la empresa de transporte holding express service S.A. en Lima 2020, en el que se determinará el rango en el cual fluctúan los indicadores de disponibilidad y confiabilidad para optimizar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo en la propuesta de mejora continua; Se obtuvo como resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios - conductores, y entrevistas a conductores e implicados del mantenimiento (administrador, mecánicos y despachador), que se debe implementar las metodologías 5'S ((Seiri (selección y eliminar), Seiton (ordenar), Seiso (limpieza e inspección), Seiketsu (estandarizar),

Shitsuke (disciplina)) y el Single Minute Exchange of Die - SMED por sus siglas en ingles que significan Cambio de Herramientas en un solo Dígito de Minutos, que son herramientas de mejora continua, referente a la productividad tuvo un descenso en 2016 de 3.59 a 2019 de 3.10, luego mejoro proyectando sus estados financieros obteniendo un promedio de 3.59 entre el 2020 a 2022. Los indicadores de disponibilidad y confiabilidad en 2016, 2017, 2018 obtuvieron un rango de 98.31% a 99.44% los buses se encuentran operativos en el mayor tiempo del año sirviendo como base para el control y mejora una vez dada la implementación. El autor concluye que para elevar la productividad se propone las metodologías 5'S y SMED.

Benavente Pilca, (2021), en su tesis de maestría tuvo como objetivo proponer indicadores de sostenibilidad para optimizar la gestión integral de la empresa de transporte de combustible SAC, se tuvo como resultado el desarrollo de la propuesta de formulación de 15 indicadores de sostenibilidad para el transporte de combustible que han sido clasificados en 5 dimensiones que son Económica (3, costo de transporte, costo incurrido por no servir a tiempo, frecuencia del servicio de transporte), Social (4, población expuesta y molesta por el ruido del tráfico, por categoría de ruido y por modo asociado con la salud y otros efectos, evaluación del estrés laboral de conductores, escala de calidad del sueño de Groningen, evaluación de los problemas musculoesqueléticos), Ambiental (3, emisiones anuales de GEI por transporte por total de kilómetros recorridos por camión, desechos peligrosos desechados, consumo anual de combustibles por camión por total de kilómetros recorridos), Técnica/operativa relacionada a la calidad del servicio (3, aprovechamiento del recorrido, aprovechamiento de la capacidad de carga, rendimiento de los camiones existentes), Seguridad (2, accidentes de tráfico informados anualmente por números total de vehículos, accidentes de tráfico informados anualmente por números total de conductores), luego la propuesta ha sido validada por juicio de tres expertos que comprende los indicadores de

sostenibilidad, objetivos, dimensiones, criterios y atributos de sostenibilidad; se ha evaluado la propuesta teniendo como ventajas monitoreo de la evolución del desempeño en el tiempo, facilitar la comparación, evaluación y comunicación de información, apoyo en la toma de decisiones, ventajas competitivas de mercado; los beneficios de los indicadores de sostenibilidad posibilitan el monitoreo, evaluación, aprendizaje y transparencia en el proceso de mejora continua hacia la sostenibilidad. El autor concluye que los indicadores de sostenibilidad permitirán elevar el desempeño empresarial, prevenir desviaciones en el logro de objetivos, gran utilidad para el proceso de toma de decisiones, reorientación de la empresa hacia la sostenibilidad, análisis de tendencia en el tiempo, estandarizar el lenguaje entre los involucrados de la empresa.

Rodríguez Anticona, (2020), en su tesis de maestría tuvo como objetivo aumentar la satisfacción de los viajeros en Lima mediante una red de ciclovías en Lima; se obtuvo como resultado una propuesta de red de ciclovías con una red de 96 km que permitiría reducir más de 2% la cantidad de automóviles, 9% ómnibus en horas pico lo que aliviaría el tráfico y reduciría el estrés de los viajeros ciclistas y automovilistas, además reduciría la contaminación atmosférica, permitiría mejorar la salud de 323 590 personas cambiando el sedentarismo a uno más activo como el transporte en bicicleta. El autor concluye que el problema de la red de ciclovías está en donde ubicarlas y como interconectarlas, teniendo en cuenta que las personas se movilizan en bicicleta en promedio 8 km hacia sus destinos principales que son de trabajo o estudio.

2.3. Marco Teórico.

2.3.1. Teoría de Indicadores de desempeño.

Marr, (2014), los indicadores clave de desempeño representan instrumentos que son utilizados por los administradores para entender, medir e interpretar los aspectos mas importantes en una organización referente a su desempeño en relación con sus metas y objetivos estrategicos.

Para el diseño de los indicadores clave de desempeño se define la estrategia y los objetivos que se pretende alcanzar, se formulan preguntas clave de rendimiento para ofrecernos información y respuestas de lo que se necesita saber para determinar que datos se necesita recopilar y que indicador será mas util, luego se identifica los datos que se necesitan, se evalua los datos existentes que esten alineados con la estrategia, se seleccionan los datos relevantes como datos estadisticos, se determina la metodología y frecuencia de medición acorde a un determinado periodo de tiempo, se interpreta el resultado obtenido para luego monitorear su variacion en el tiempo y ver el impacto en la organización, se genera bases de datos, se retroalimenta a los colaboradores para aumentar su productividad, se explica de forma concisa el resultado de los indicadores, se usa para mejorar el rendimiento de las areas de la compañía y en la toma decisiones con el fin de mejorar el desempeño de la organización y obtener una ventaja competitiva.

Se puede usar mediante marcos de trabajo de desempeño, tableros de negocio, cuadros de mando integral, que son aprovechados por las organizaciones para reunir indicadores clave de desempeño de manera que proporcionen una vista general de la empresa mediante perspectivas financieras, del clientes, de mercadotecnia y ventas, de procesos operativos, cadena de abastecimiento, de empleados, y corporativa de responsabilidad social.

2.3.1.1. Teoría de Balanced Scorecard (BSC).

Kaplan & Norton, (1992), es una herramienta de medición enfocada en un sistema de gestión estratégica, el presente modelo de gestión organizacional tiene como objetivo implementar una estrategia en sus diferentes niveles operativos en base a un conjunto de objetivos relacionados que son medidos a través de indicadores priorizando complementar los indicadores tradicionales (financieros) para evaluar el desempeño de las empresas, dichos indicadores están enlazados a planes de acción enfocados a controlar el comportamiento de los colaboradores de la organización.

2.3.1.1.1. Características.

- Establece una relación directa con la estrategia de la organización a largo plazo orientado a perspectivas financieras, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, clientes.
- Permite dirigir el funcionamiento y evolución de diferentes zonas de responsabilidad de la organización enfocada en los objetivos estratégicos.
- Se diseñan indicadores en relación de las estrategias, objetivos y las principales perspectivas de la organización.
- Se genera el cuadro de mando integral estableciendo las estrategias, objetivos, indicadores, metas e iniciativas, con la finalidad de monitorear los avances de las metas en relación a los indicadores que permiten mejorar el cumplimiento de las actividades que se ejecutan en la organización.
- Sintetiza la información para una óptima interpretación de las tendencias y evolución.
- Presenta la información por intermedio de un mapa sinóptico de forma permanente permitiendo observar la evolución de las tendencias.

2.3.2. Teoría de Gestión efectiva.

2.3.2.1. Teoría de Administración Por Objetivos. La presente teoría tuvo origen por Drucker, (1954), considerado el padre de la Administración Por Objetivos (APO).

Es un proceso enfocado hacia los objetivos alcanzados de manera eficaz o eficiente dentro de una organización, el cual comprende un esquema de trabajo donde los gerentes y colaboradores identifican objetivos para cada área definiendo la responsabilidad en relación de los resultados esperados utilizando los objetivos para el cumplimiento de sus actividades.

2.3.2.1.1. Características.

- Establece objetivos en un determinado tiempo dentro de la organización en forma conjunta con todos sus colaboradores.
- Establece objetivos para cada área o departamento acorde a sus funciones para el cumplimiento de sus actividades y tareas específicas.
- Los objetivos de todas las áreas o departamentos tienen una relación fija que buscan el logro del objetivo general de la organización.
- Se definen planes de estrategias a corto y mediano plazo, de tácticas y operacionales, orientado en la evaluación de resultados (medición y control).
- Retroalimentación enfocada en revisar los planes para el logro de los objetivos generales.
- Participación de la dirección, gerencias y colaboradores en todo el proceso con el fin de que ayuden a mejorar los procesos de la organización.
- Capacitaciones permanentes al personal principalmente al inicio del proceso con el fin de mejorar la productividad de los colaboradores.

2.4. Marco conceptual.

2.4.1. Indicadores.

2.4.1.1. Definición. Diseño de un conjunto de indicadores en función de cuatro perspectivas financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, de acuerdo al enfoque de negocio en una organización (Kaplan y Norton, 1992).

2.4.1.2. Características. Se caracterizan por medir y valorar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante relaciones cuantitativas entre dos o más variables, que son primordiales para evaluar actividades con la finalidad de mejorar la calidad integral de las organizaciones.

La calidad de los indicadores se puede definir en dos categorías:

- SMART: específicos, cuantificables, alcanzable, relevante, susceptible de monitorear.
- CREAM: claro, relevante, económico, adecuado, monitoreable.

Los indicadores deben de ser válidos, objetivos, sensibles y específicos.

2.4.1.3. Dimensiones e indicadores.

2.4.1.3.1. Dimensión 1: Comunidad usuaria. Es una de las perspectivas referentes al balanced scorecard enfocado al sector público, la perspectiva de comunidad usuaria está dirigida a percibir la atención que se brinda al ciudadano, en donde se refleja la satisfacción del usuario en los trámites documentarios que realiza ante la organización.

2.4.1.3.1.1. Indicador 1: Nivel de satisfacción por los servicios administrativos.

Es la percepción del usuario en relación a los servicios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina en términos de cordialidad, precisión de la información, tiempo de respuesta, etc. Sirve para evaluar al área por intermedio de

los colaboradores designados a la atención al ciudadano y tiene como finalidad de mejorar los servicios proporcionados al cliente. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NSSA = \left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por los servicios administrativos}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.1.2. Indicador 2: Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular.

Es la percepción que tiene el transportista (conductor) en relación al ordenamiento vehicular gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina por el funcionamiento de los semáforos, señalización horizontal y vertical, áreas de estacionamiento, etc. Sirve para evaluar la circulación vehicular en el parque automotor y tiene como finalidad regular el ordenamiento y tráfico vehicular. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NSOV = \left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos por el ordenamiento vehicular}}{\text{Número de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.1.3. Indicador 3: Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana.

Es la percepción que tiene el usuario (conductor) en relación a la infraestructura vial urbana gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina por la adecuada señalización horizontal y vertical, estado de la calzada, semáforos operativos, áreas de estacionamiento, etc. Sirve para evaluar el estado de la infraestructura vial urbana y tiene como finalidad tener una adecuada accesibilidad vial que permita un óptimo tránsito vehicular y peatonal. Se procesa a través de la información recogida mediante encuesta. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NSIVU = \left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos por la infraestructura vial urbana}}{\text{Número de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.1.4. Indicador 4: Nivel de satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.

Es la percepción del usuario en relación a los servicios de transporte terrestre público urbano que son brindados por las empresas de transporte público que son supervisadas por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina en términos de accesibilidad para personas con discapacidades, frecuencia del transporte, rapidez en los viajes, etc. Sirve para evaluar al área de transporte por intermedio de las empresas de transporte público urbano y tiene como finalidad de mejorar los servicios proporcionados al ciudadano. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NSSTU = \left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por los servicios de transporte urbano}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.1.5. Indicador 5: Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano.

Es la percepción del usuario en relación al estado de los vehículos circulantes del transporte terrestre público urbano los que son supervisados por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina en términos de las condiciones con las que cuenta el vehículo y de la inspección técnica vehicular con la que debe de contar para la seguridad del ciudadano. Sirve para evaluar los vehículos con la finalidad que el ciudadano tenga un adecuado servicio de transporte público. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NSEVTU = \left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por el estado de los vehículos de transporte urbano}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.1.6. Indicador 6: Grado de congestiónamiento vehicular urbano.

Es la percepción del transportista (conductor) en relación al tráfico vehicular urbano que es regulado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina en términos de la cantidad de vehículos que transita por una vía, tiempo de recorrido en horas pico en una determinada vía o ruta, saturación de las vías producto del tráfico vehicular referente a la capacidad de una vía, etc. Sirve para evaluar el tráfico vehicular referente a los tiempos de viaje de acuerdo a la capacidad de las vías. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GCVU = \left(\frac{\text{Número de conductores que perciben el congestiónamiento vehicular urbano}}{\text{Número de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.1.7. Indicador 7: Grado de efectividad de las ciclovías construidas.

Es la percepción del usuario en relación de las ciclovías construidas para un transporte sostenible, accesible y seguro, gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina en términos de la infraestructura referente al espacio construido en longitud, seguridad, conectividad con otros medios de transporte. Sirve para evaluar la accesibilidad y frecuencia como medio de transporte sostenible para los ciclistas. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas y/o estudios viales. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GECC = \left(\frac{\text{Cantidad de kilómetros de ciclovías construidas}}{\text{Cantidad de kilómetros de ciclovías necesarias}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2. Dimensión 2: Procesos internos (SCV, SLSV, SOT).

Es una de las perspectivas referentes al balanced scorecard enfocado al sector público, la perspectiva de procesos internos está dirigida a percibir los procesos que se realizan en la organización referente a las actividades que desarrollan en la Subgerencia de Circulación Vial, Subgerencia de Licencias y Seguridad Vial y la Subgerencia de Operaciones de Transporte.

2.4.1.3.2.1. Indicador 1: Grado de atención en los servicios a los usuarios.

Es la percepción que tiene el usuario en relación a la atención recibida por los servicios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Se determina en términos de los trámites realizados influyendo factores como accesibilidad a los servicios, tiempo de atención, trato de los colaboradores, solución a reclamos y/o quejas. Sirve para evaluar al área de transporte en la atención brindada a los ciudadanos con la finalidad de mejorar o mantener un servicio de calidad que permita construir una buena credibilidad para la gerencia y entidad. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GASU = \left(\frac{\text{Número usuarios perciben una mejor atención en la reducción del tiempo}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.2. Indicador 2: Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas.

Representa la implementación del plan de rutas urbanas de transporte regular gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. El plan de rutas se gestiona referente al crecimiento de la población y expansión de la población que necesitan el acceso del servicio de transporte regular. Sirve para evaluar el diseño de las rutas en términos de recorrido se pueden acortar o ampliar, y crear nuevas rutas, con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población. Se mide a través del cumplimiento de lo planificado en el plan de

rutas referente al total de rutas cubiertas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PEGPRU = \left(\frac{\text{Total de rutas cubiertas}}{\text{Total de rutas}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.3. Indicador 3: Tasa de parque automotor público obsoleto.

Representa la antigüedad de los vehículos de transporte público que circulan por el parque automotor y que son supervisados por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. El parque automotor está integrado por un conjunto de vehículos que circula por el territorio geográfico de una ciudad donde influyen factores como la infraestructura vial, y flujo vehicular, contaminación ambiental, por lo que es relevante contar con políticas que regulen el sector transporte. Sirve para evaluar la antigüedad de los vehículos de transporte público que pueden afectar el servicio y seguridad vial de los ciudadanos con la finalidad de renovar los vehículos para tener un parque automotor sostenible. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o a través de información estadística que permite ver la antigüedad de los vehículos, también se puede recabar información de las inspecciones vehiculares municipales para verificar las condiciones en que se encuentran los vehículos de transporte público. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TPAO = \left(\left(\frac{\text{Número de vehículos públicos obsoletos año actual}}{\text{Número de vehículos públicos obsoletos año pasado}} \right) - 1 \right) * 100$$

2.4.1.3.2.4. Indicador 4: Grado en el tiempo de respuesta en el trámite de servicios.

Representa el tiempo que demora la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en responder el trámite por un servicio realizado de un administrado. Sirve para evaluar al área de transporte referente al tiempo de respuesta que demoran en responder

a los usuarios. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas o mediante una base de datos calculando el número de trámites resueltos en un periodo de tiempo en relación al total de trámites. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GTRTS = \left(\frac{\text{Número de usuarios que perciben el tiempo de respuesta en los tramites de servicio}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \right)$$

2.4.1.3.2.5. Indicador 5: Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial.

Representa la capacidad del sistema de semáforos viales para regular el tráfico vehicular que son gestionados Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Sirve para evaluar al área de transporte referente a la semaforización vial regulando el tiempo de espera de los conductores en semáforos en relación al tiempo para reducir el congestionamiento vehicular con la finalidad de tener un flujo vehicular óptimo. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas o estudios viales que registran los tiempos de espera en los semáforos. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TEGSV = \left(\left(\frac{\text{Cantidad de semáforos operativos trimestre actual}}{\text{Cantidad de semáforos operativos trimestre pasado}} \right) - 1 \right) * 100$$

2.4.1.3.2.6. Indicador 6: Porcentaje de vías rehabilitadas.

Representa la cantidad de vías que han sido rehabilitadas por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar al área de transporte referente a la red vial con el mantenimiento, asfaltado, reflectores viales, con la finalidad de tener un flujo vehicular óptimo que permite una adecuada seguridad vial y movilidad de los transeúntes. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos de las vías rehabilitadas en un periodo de tiempo en relación al total de vías afectadas. Se ha tomado como

referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PVR = \left(\frac{\text{Total de vías rehabilitadas}}{\text{Total de vías afectadas}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.7. Indicador 7: Porcentaje de las vías con señalización vertical.

Representa la cantidad de señales verticales que han sido colocadas en la red vial en una determinada zona geográfica por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar al área de transporte referente a las normas de señalización y seguridad vial que permiten colocar señales de tránsito como letreros, paneles informativos, que son relevantes para los conductores y peatones con la finalidad de prevenir riesgos de accidentes y tener un adecuado flujo vehicular, promoviendo una circulación terrestre ordenada y segura. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos que permiten determinar la cantidad de señalización vertical en relación a la red vial. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PVSV = \left(\frac{\text{Total de vías con señalización vertical}}{\text{Total de vías con señalización vertical requeridas}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.8. Indicador 8: Porcentaje de las vías con señalización horizontal.

Representa la cantidad de señales horizontales colocadas en la red vial en una determinada zona geográfica por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar al área de transporte referente a las normas de señalización y seguridad vial como las marcas y líneas pintadas en el pavimento de las vías determinando los carriles, cruces peatonales, flechas direccionales, ayudando a los conductores a realizar maniobras seguras y seguir las normas de tránsito, a los peatones les permite ubicarse en la infraestructura vial para que puedan cruzar una vía, con la finalidad de regular el flujo vehicular mejorando la seguridad vial.

Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas o datos estadísticos para determinar una adecuada señalización horizontal en relación a la red vial. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PVSH = \left(\frac{\text{Total de vías con señalización horizontal}}{\text{Total de vías con señalización horizontal requeridas}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.9. Indicador 9: Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público.

Representa la cantidad de vehículos que están habilitados para prestar el servicio de transporte público que son supervisados por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar al área de transporte referente al cumplimiento de las normativas y regulaciones de transporte público como condiciones técnicas, documentación y estándares de seguridad con los que deben de contar los vehículos que prestan el servicio de transporte público como taxis, mototaxis, transporte regular (micros y combis), transporte de turismo, transporte de estudiantes, con la finalidad de monitorear y regular el transporte público para brindar un servicio seguro a los pasajeros. Se mide a través de datos estadísticos para determinar cuántos vehículos cuentan con habilitación vehicular. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PHVTP = \left(\frac{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular resueltos}}{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular recibidos}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.10. Indicador 10: Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación.

Representa la cantidad Tarjetas Únicas de Circulación (T.U.C) emitidas en un tiempo determinado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Las TUC es un documento formal que contiene información del vehículo, su propietario o conductor, que

son requeridas acorde a la normativa en transporte, y sirve para autorizar la circulación de vehículos que prestan el servicio de transporte público en una determinada zona geográfica. Sirve para evaluar al área de transporte en el proceso de emisión de TUC referente al uso de recursos, tiempo de trámite y entrega del documento con la finalidad de brindar una buena calidad del servicio beneficiando a los propietarios o conductores de los vehículos y reduciendo la burocracia. Se mide a través de datos estadísticos que permite realizar un control en los tiempos de entrega de los documentos determinando las TUC emitidas en relación al total de solicitudes. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PEETUC = \left(\frac{\text{Total de expedientes TUC's resueltos}}{\text{Total de expedientes de TUC's recibidos}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.11. Indicador 11: Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas.

Representa la cantidad de empresas que prestan el servicio de transporte terrestre público que son formalizadas por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar el área de transporte en el proceso de cumplimiento de normas de transporte que son formalizadas por medio de la otorgación de Resolución de Gerencia por un tiempo determinado con la finalidad de que las empresas puedan prestar el servicio de transporte público garantizando a los ciudadanos seguridad y permitiendo a la Gerencia de Transporte supervisar el cumplimiento de la normatividad. Se mide a través de datos estadísticos referente al número de empresas de transporte público formalizadas en relación a las empresas de transporte público. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PETPF = \left(\frac{\text{Número de empresas transporte público con resolución}}{\text{Número de empresas de transporte público}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.12. Indicador 12: Número de operativos de fiscalización.

Representa la cantidad de operativos de fiscalización realizados por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar a las empresas y conductores de las unidades vehiculares que prestan el servicio de transporte público con la finalidad de que se cumpla las normas en transporte permitiendo supervisar mediante inspecciones que garanticen a los ciudadanos seguridad y calidad. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas o datos estadísticos referentes al número de operativos de fiscalización realizados en relación a lo planificado. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NOF = \left(\frac{\text{Número de operativos de fiscalización ejecutados}}{\text{Número de operativos de fiscalización planificados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.13. Indicador 13: Porcentaje de conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial.

Representa la cantidad de conductores de transporte terrestre público que han sido capacitados en temas de educación y seguridad vial por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar las acciones de seguridad vial del área de transporte que tiene como finalidad brindar a los conductores conocimientos y habilidades para conducir un vehículo respetando las normas de transporte contribuyendo a mejorar la confiabilidad del transporte público, reducir los accidentes de transporte, promover una cultura responsable salvaguardando la vida de los pasajeros y transeúntes. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas o datos estadísticos referentes a la cantidad de conductores capacitados en relación al total de conductores de transporte terrestre público. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PCCESV = \left(\frac{\text{Número de conductores capacitados en educación y seguridad vial}}{\text{Número de conductores del servicio de transporte terrestre público}} \right) * 100$$

2.4.1.3.2.14. Indicador 14: Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores.

Representa la proporción de licencias de conducir emitidas para conductores de vehículos menores que son gestionadas por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar los procesos de emisión de licencias de conducir acorde al tiempo de trámite, capacitación y evaluación de los postulantes a ser acreditados como conductores con la finalidad de cumplir con las normas de tránsito que contribuyen a mejorar la seguridad vial y salvaguardar la vida de los transeúntes. Se mide a través de datos estadísticos referentes a la cantidad de licencias de conducir emitidas en el año actual en relación al total de licencias emitidas del año anterior. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TELCVM = \left(\left(\frac{\text{Total de licencias de conducir emitidas 2022}}{\text{Total de licencias de conducir emitidas 2021}} \right) - 1 \right) * 100$$

2.4.1.3.3. Dimensión 3: Aprendizaje y crecimiento. Es una de las perspectivas referentes al balanced scorecard enfocado al sector público, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento está dirigida a percibir las competencias en el desarrollo de talento humano de los colaboradores con la finalidad de que realicen sus labores correctamente en las áreas de la organización.

2.4.1.3.3.1. Indicador 1: Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte operativo.

Representa la cantidad mejoras técnicas y tecnologías de soporte operativo que se han implementado como procesos, herramientas, sistemas, para un mejor funcionamiento de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la productividad de las operaciones conducidas por los colaboradores mediante tecnologías de la información, software, automatización de tareas, sistemas operativos, etc, con la finalidad de mejorar los procesos en el

trabajo y realizar una labor eficiente que permite brindar un mejor servicio al ciudadano. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GMTTSO = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras técnicas y tecnológicas de soporte operativo}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.3.2. Indicador 2: Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte de gestión.

Representa la cantidad de mejoras técnicas y tecnologías de soporte de gestión que se han implementado como sistemas, herramientas que permiten una adecuada dirección de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración de sus tareas y actividades por medio del uso de sistemas de gestión empresarial, software de automatización de procesos, análisis de bases datos, con la finalidad de ser más competitivos lo que influye a mejorar la toma de decisiones permitiendo cumplir los objetivos estratégicos utilizando los recursos de manera eficiente en la organización. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GMTTSG = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras técnicas y tecnológicas de soporte gestión}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.3.3. Indicador 3: Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones.

Representa la cantidad de mejoras de infraestructura física para las operaciones que se han construido y/o instalaciones como centros de operación, almacenes, equipos, maquinas, en la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la productividad y calidad de las operaciones que los colaboradores realizan mediante tareas y actividades permitiendo un mejor aprovechamiento de los recursos, un trabajo continuo, reducir tiempo de respuesta a los

administrados, contribuyendo a crear una buena imagen para el área y la organización conllevando a ser competitivos. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GMIFO = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras de infraestructura física para las operaciones}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.3.4. Indicador 4: Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados.

Representa la cantidad de puestos con tecnología y recursos adecuados para las labores que realizan los colaboradores en la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar al área de transporte en la administración y gestión de los recursos asignados por la institución con la finalidad de que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente permitiendo brindar un buen servicio al administrado, contribuyendo a fortalecer la cultura organizacional que influye en un ambiente laboral equipado necesario para el crecimiento y desarrollo de las tareas y actividades ejecutadas por cada uno de los trabajadores. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GPPTR = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben puestos con tecnología y recursos adecuados}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.3.5. Indicador 5: Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios.

Es la percepción de los usuarios por el servicio que reciben por parte de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar al área de transporte en las acciones tomadas para mejorar el proceso de ingreso y respuesta de los trámites que son realizados por los

administrados con la finalidad de brindar una información adecuada, atención rápida, cordialidad en el trato, solución de problemas, acceso a canales digitales, para obtener una satisfacción positiva y eficiente que contribuyen a mejorar los procesos del servicio y la imagen del área de transporte permitiendo fortalecer la organización. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GPEFAU = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben el fortalecimiento en atención a usuarios}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.3.6. Indicador 6: Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría.

Representa la proporción de eficiencia operativa en el proceso de los servicios de inspectoría realizada por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar al área de transporte en las acciones tomadas en la verificación del cumplimiento de la normativa de transporte, aprovechando los recursos asignados, operaciones de inspección realizadas en un menor tiempo o costo, con la finalidad de obtener procesos eficientes permitiendo mejorar la calidad de las operaciones, además se puede realizar capacitaciones al personal de inspectoría, uso de equipos tecnológicos, para aumentar la eficiencia, contribuyendo a mejorar la imagen del servicio de inspectoría. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TEOSI = \left(\left(\frac{\text{Número de operativos de los servicios de inspectoría año actual}}{\text{Número de operativos de los servicios de inspectoría año anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

2.4.1.3.3.7. Indicador 7: Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Representa la cantidad de colaboradores que realizan labores de responsabilidad social dentro y fuera de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar el compromiso, las iniciativas y acciones del área de transporte con el cuidado del medio ambiente y el bienestar de los ciudadanos a través de las operaciones que se ejecutan y mediante actividades de reciclaje, conservación de energía, con la finalidad de salvaguardar la vida e integridad de la población contribuyendo a crear una cultura responsable y ética con el medio ambiente en beneficio de la sociedad. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NCRSP = \left(\frac{\text{Número de colaboradores comprometidos con la responsabilidad social}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.3.8. Indicador 8: Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización.

Representa la cantidad de colaboradores que desempeñan un entorno de trabajo en equipo positivo en la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar el ambiente laboral del área de transporte mediante el desempeño laboral que realizan en función de sus relaciones profesionales, valores, con la finalidad de tener un clima laboral saludable en la comunicación, colaboración de tareas en equipo, la motivación, satisfacción y liderazgo contribuyendo a aumentar la productividad del área, calidad e innovación. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NCLP = \left(\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos con el ambiente laboral}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.3.9. Indicador 9: Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Representa la cantidad de colaboradores que practican normas y valores institucionales en la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar el área de transporte mediante el compromiso de los trabajadores con la misión y valores, alineados a los objetivos de la organización, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones, comunicación, liderazgo, contribuyendo a aumentar el rendimiento y satisfacción laboral construyendo el éxito del área y la entidad. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NCO = \left(\frac{\text{Número de colaboradores conformes con la cultura organizacional}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.4. Dimensión 4: Presupuesto público. Es una de las perspectivas referentes al balanced scorecard enfocado al sector público, la perspectiva de presupuesto público está dirigida a percibir los recursos económicos con los que cuenta cada área para que puedan desarrollar y ejecutar sus actividades acordes a sus metas y objetivos, con la finalidad de obtener el cumplimiento de lo previamente planificado por cada área de la organización.

2.4.1.3.4.1. Indicador 1: Asignación efectiva del presupuesto público.

Representa la proporción asignada del presupuesto público de forma efectiva a la Gerencia de Vialidad y Transporte por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar el proceso de planificación en presupuesto por el área de transporte en función al financiamiento de los proyectos y servicios a ejecutar en un periodo de tiempo planificado con la finalidad de lograr los objetivos y un desarrollo sostenible ayudando a mejorar el parque automotor mediante un adecuado flujo vehicular, capacitación a empresas, conductores y peatones contribuyendo a

prevenir accidentes de tránsito, congestionamiento vehicular, mejorando la calidad del transporte, salvaguardando la vida de la población. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos referente al presupuesto asignado a la Gerencia de Transporte en relación al total del presupuesto de la organización. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$AEPP = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben una asignación efectiva del presupuesto público}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.4.2. Indicador 2: Porcentaje de ejecución presupuestal.

Representa la cantidad de recursos económicos utilizados en función del total de presupuesto asignado a la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la planificación y ejecución presupuestal de los proyectos, actividades, del área de transporte, con la finalidad de monitorear el uso de los fondos públicos contribuyendo a mejorar la gestión de los recursos de manera eficaz o eficiente. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos referente al monto económico gastado del área de transporte en relación al total del monto económico asignado en un periodo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PEP = \left(\frac{\text{Total de ejecución presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de presupuesto de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

2.4.1.3.4.3. Indicador 3: Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos.

Representa la percepción de los usuarios sobre la eficiencia en el uso de los recursos de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar los recursos utilizados en el área de transporte como recursos tecnológicos, humanos, financieros, que son usados en las actividades, proyectos, con la finalidad de lograr los objetivos y metas de manera eficiente contribuyendo a mejorar la gestión de procesos en el uso de recursos de manera efectiva, buena imagen del área,

satisfacción de los usuarios y aumento de motivación laboral de los colaboradores. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente a la opinión de los usuarios que tienen del uso de los recursos en relación a los objetivos y metas cumplidas por parte del área de transporte. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GPEUR = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben el uso de los recursos}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.1.3.4.4. Indicador 4: Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales.

Representa la evaluación de gestión efectiva de los recursos administrados para obtener otras fuentes presupuestales para la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración en función de incrementar los ingresos del área de transporte que generen nuevas actividades, programas, proyectos, donaciones, con la finalidad de obtener nuevas fuentes presupuestales contribuyendo a lograr los objetivos y metas. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos referente al número de nuevas fuentes presupuestales en relación al total de fuentes presupuestales. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NGEOPF = \left(\frac{\text{Total de ingresos por otras fuentes presupuestales}}{\text{Total de ingreso presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

2.4.1.3.4.5. Indicador 5: Porcentaje de proyectos viales ejecutados.

Representa la cantidad de proyectos viales ejecutados en rehabilitación de vías, semaforización, señalización horizontal y vertical en un periodo de tiempo determinado a cargo de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración en el proceso de ejecución de proyectos viales en infraestructura de transporte acorde al cumplimiento de los procesos de planificación, organización, dirección de los proyectos con la finalidad obtener de un impacto

positivo en la administración contribuyendo a la mejora de la imagen del área de transporte. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos referente al total de proyectos viales ejecutados en relación al total de proyectos viales planificados en un periodo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PPVE = \left(\frac{\text{Total de monto financiero ejecutado en proyectos viales}}{\text{Total de monto financiero asignado en proyectos viales}} \right) * 100$$

2.4.1.3.4.6. Indicador 6: Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados.

Representa la cantidad de proyectos de transporte ejecutados en fiscalización e inspección en un periodo de tiempo determinado a cargo de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración en el proceso de ejecución de proyectos en fiscalización, regulación y cumplimiento de las normas de transporte acorde al cumplimiento de los procesos de planificación, organización, dirección de los proyectos con la finalidad obtener de un impacto positivo en la administración contribuyendo a la mejora de la imagen del área de transporte. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos referente al total de monto financiero de proyectos de transporte ejecutados en relación al total de monto financiero asignado en proyectos de transporte planificados en un periodo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PSTE = \left(\frac{\text{Total de monto financiero ejecutado en proyectos de transporte}}{\text{Total de monto financiero asignado en proyectos de transporte}} \right) * 100$$

2.4.1.3.4.7. Indicador 7: Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.

Representa la cantidad de recursos invertidos destinados a campañas de sensibilización a conductores de los servicios de transporte terrestre público urbano a cargo de la Gerencia de

Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función al monto de inversión para la sensibilización a conductores para concientizarlos y educarlos con la finalidad de prevenir y reducir accidentes de tránsito, fortaleciendo la cultura en seguridad vial contribuyendo a brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. Se procesa a través de la información recogida mediante base estadística, referente al total de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores de los servicios de transporte terrestre público urbano en relación al total de presupuesto de transporte asignado a la unidad especializada. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PICSC = \left(\frac{\text{Total de la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores}}{\text{Total del presupuesto de la Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial}} \right) * 100$$

2.4.2. Gestión efectiva.

2.4.2.1. Definiciones. Planteamiento de metas u objetivos enfocado a resultados para lograr eficacia en una organización. (Peter Drucker, 1954).

2.4.2.2. Características.

- Establece un conjunto de objetivos entre la alta dirección para cada área con la finalidad de que estén interrelacionados entre sí, con actuación y distribución responsable de dichos recursos, ya que a menudo las organizaciones públicas no solamente cumplen con criterios económicos estrictos sino también con motivaciones sociopolíticas.
- Presenta un enfoque de medición y control de los resultados obtenidos por cada área con el objeto de un continuo proceso de evaluación, revisión y modificación de los planes, bajo el principio de competitividad.
- Existe un proceso de participación activa entre las áreas y los colaboradores, desarrollando el talento humano del personal para la satisfacción de las necesidades de

los ciudadanos es su misión principal, así como la mejora de sus condiciones de vida y la defensa de sus intereses.

- Del mismo modo que en el punto anterior, los intereses de la ciudadanía también deben reforzarse por medio del crecimiento económico. Las organizaciones públicas deben permitir y facilitar la mejora del bienestar y el desarrollo con su actuación.

2.4.2.3. Dimensiones e indicadores.

2.4.2.3.1. Dimensión 1: Eficacia. Mide el grado del cumplimiento del objetivo y meta establecido, es decir, dan evidencia sobre el grado en que se están alcanzando los objetivos planificados en un periodo.

2.4.2.3.1.1. Indicador 1: Porcentaje de logro de las metas operacionales.

Representa la cantidad de metas operacionales logradas por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en el cumplimiento de sus actividades y tareas alineadas a las metas operacionales establecidas para alcanzar los objetivos institucionales, misión y visión de la organización con la finalidad de determinar la eficacia en la ejecución de sus procesos de planificación, organización, dirección, contribuyendo a mejorar los procesos en sus actividades operativas constantemente y generando una cultura organizacional. Se procesa a través de la información recogida mediante base estadística, referente al total de metas operacionales logradas en relación al total de metas operacionales planificados. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PLMO = \left(\frac{\text{Total de puntuación de las metas operacionales}}{\text{Total de puntuación máximo}} \right) * 100$$

2.4.2.3.1.2. Indicador 2: Grado de compromiso con la prestación del servicio.

Representa la cantidad de colaboradores comprometidos con unaa prestación de servicio de calidad por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración de recursos humanos en el área de transporte en función de los valores, misión y visión practicados por los colaboradores con la finalidad de fortalecer una cultura organizacional responsable contribuyendo a mejorar la calidad en los servicios priorizando la satisfacción del administrado contribuyendo en el logro de objetivos y metas de la organización. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al compromiso de los colaboradores en la prestación de los servicios en relación a la cordialidad y tiempo de respuesta de los trámites. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GCPS = \left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos con el compromiso de la prestación de los servicios}}{\text{Número de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.1.3. Indicador 3: Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad.

Representa la cantidad de ciudadanos que están conformes con el trabajo que realiza la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar el trabajo realizado de los colaboradores acorde a sus funciones en el área de transporte con la finalidad de mejorar la imagen del área y la institución contribuyendo a fortalecer la cultura organizacional. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de aceptación de los ciudadanos en relación al total de la comunidad o población. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NPIC = \left(\frac{\text{Número de conductores que perciben el posicionamiento institucional en la comunidad}}{\text{Número de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.1.4. Indicador 4: Grado de internalización y compromiso con los valores

institucionales.

Representa la cantidad de colaboradores que practican y fomentan los valores institucionales dentro de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar el comportamiento y decisiones tomadas por los colaboradores del área de transporte en función de los principios culturales, éticos y morales que guían a un desempeño laboral en equipo con la finalidad de fortalecer una cultura organizacional positiva contribuyendo a mejorar la práctica de los valores institucionales, aumentar la productividad y satisfacción laboral influyendo en la mejora de la imagen de la organización. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de colaboradores que interiorizan y practican los valores institucionales en relación al total de trabajadores del área de transporte. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GICVI = \left(\frac{\text{Número de colaboradores que han internalizado y comprometido con los valores institucionales}}{\text{Número colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.2. Dimensión 2: Eficiencia. Mide la relación entre el logro de los objetivos, metas programados y la optimización del uso de recursos en un periodo.

2.4.2.3.2.1. Indicador 1: Grado de seguridad en la gestión de los recursos.

Representa la cantidad de medidas de seguridad implementadas en la gestión de los recursos humanos de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función de las medidas y procedimientos de control de seguridad con la finalidad de prevenir y reducir los riesgos de pérdida o robo de información mediante paquetes tecnológicos que contribuyen a la seguridad del área y la organización. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de medidas implementadas en seguridad en relación al resultado obtenido de cada medida de seguridad. Se ha tomado como referencia a indicadores de

transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GSGR = \left(\frac{\text{Total de colaboradores que perciben seguridad en la gestión de los recursos}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.2.2. Indicador 2: Grado de implementación de los procesos diseñados.

Representa la cantidad de procesos diseñados e implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función de la planificación de sus actividades en proyectos, programas, capacitaciones, con la finalidad de coordinar los trabajos que se realizan entre los equipos y subgerencias que integran la gerencia de transporte contribuyendo a mejorar la ejecución de las operaciones. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos referente al total de procesos implementados en relación al total de procesos diseñados. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GIPD = \left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la implementación de los procesos diseñados}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.2.3. Indicador 3: Grado de efectividad en el desempeño del personal.

Representa la cantidad de colaboradores con un desempeño laboral efectivo de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función de las tareas establecidas y realizadas por cada colaborador con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas contribuyendo a mejorar la productividad, calidad del trabajo, reduciendo costos e incrementando ingresos. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de colaboradores con un desempeño obtenido en relación al total de trabajadores con un desempeño esperado del área de transporte. Se ha tomado como referencia a indicadores de

transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$GEDP = \left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la efectividad en el desempeño del personal}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.2.4. Indicador 4: Nivel de desburocratización de los servicios prestados.

Representa la cantidad de normas implementadas para simplificar los servicios prestados por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar las normas administrativo, legales del área de transporte en función de reducir los procesos de trámite y en un menor costo, crear canales de atención digital con la finalidad de que los ciudadanos accedan a un servicio rápido y fácil contribuyendo a obtener una satisfacción positiva de los administrados y mejora la imagen de la entidad. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente a las normas administrativo legales implementados en relación al total de normas planificadas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NDSP = \left(\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos con la desburocratización}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.2.5. Indicador 5: Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público.

Representa la cantidad de colaboradores eficientes en los equipos de trabajo para generar valor público en la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la capacidad de los trabajadores de transporte en función de los equipos de trabajo con la finalidad de lograr las metas y objetivos contribuyendo a mejorar la productividad laboral, reducir sus costos, calidad del servicio e imagen del área y la organización. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, o datos estadísticos referente al total de recursos utilizados por los equipos de trabajo en relación al total de recursos asignados a los equipos de trabajo para generar valor

público. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NEETV = \left(\frac{\text{Número de colaboradores evalúan la eficiencia de los equipos de trabajo para generar valor público}}{\text{Número colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.3. Dimensión 3: Calidad. Mide los atributos, las capacidades o las características que tienen o deben tener los bienes y servicios que se producen para satisfacer a los clientes o administrados.

2.4.2.3.3.1. Indicador 1: Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria.

Representa la cantidad de servicios e infraestructura implementada que permiten mejorar la calidad de vida comunitaria a cargo de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función a la ejecución de actividades, proyectos, programas, que permiten el acceso a los servicios e infraestructura con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la comunidad contribuyendo a satisfacer sus necesidades y salvaguardando la vida de la población. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de servicios e infraestructura ejecutados en relación al total de servicios e infraestructura planificados. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NDSICC = \left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan el desarrollo de los servicios e infraestructura de calidad vida comunitaria}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.3.2. Indicador 2: Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada.

Representa la proporción de colaboradores capacitados en transporte para generar servicios e infraestructura adecuada a cargo de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la

administración del área en función de los recursos humanos para brindar nuevos conocimientos a los colaboradores para desarrollar un valor agregado en el aprendizaje y crecimiento con la finalidad de crear servicios e infraestructura de calidad para la población contribuyendo a incrementar la productividad laboral, reducir costos, aumentar la satisfacción de los administrados. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de capacitaciones brindadas a los colaboradores en temas de transporte y gestión en relación al total de capacitaciones planificadas en un determinado periodo de tiempo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NDAC = \left(\frac{\text{Total de colaboradores evalúan el desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.3. Indicador 3: Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Representa la cantidad de presupuesto asignado para generar desarrollo de competencias de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función del presupuesto asignado para capacitaciones de competencias del personal de transporte con la finalidad de incrementar sus capacidades de gestión contribuyendo a mejorar la productividad y calidad laboral, reducir costos. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de presupuesto utilizado en el desarrollo de competencias en relación al total de presupuesto asignado. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$\text{NPPDC} = \left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.3.4. Indicador 4: Nivel de impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Representa la proporción de impacto social comunitario por los servicios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración de transporte en función de los servicios brindados a la comunidad con la finalidad de generar un impacto positivo que contribuyen en una mejor seguridad vial, flujo vehicular adecuado influye en la reducción en el tiempo de viaje, reducir la contaminación vehicular, respuesta rápida en el trámite. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente al total de servicios en funcionamiento en relación al total de servicios brindados. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$\text{NISC} = \left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan el impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.4.2.3.3.5. Indicador 5: Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Representa la percepción de la población referente a las labores que realiza la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función de la calidad de sus servicios e infraestructura que son usados por la comunidad con la finalidad de mejorar sus procesos operativos contribuyendo a fortalecer una cultura organizacional. Se procesa a través de la información recogida mediante encuestas, referente a la percepción de la población por los servicios e infraestructura brindados

por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NII = \left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan la imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$$

2.5. Definición de términos básicos.

2.5.1. Indicador de Calidad.

Expresa la capacidad de una organización que satisface a sus clientes objetivos cumpliendo con sus actividades que ejecuta, se caracteriza por brindar bienes y servicios oportunos, accesibles, continuidad, etc.

2.5.2. Diseño de indicador.

Es un conjunto de procesos en donde se relaciona directamente con las perspectivas y objetivos estratégicos de la organización, donde establecemos los datos a medir, identificamos el logro o meta planificado, construimos la fórmula, recabamos la información, validamos los indicadores, analizamos e interpretamos los indicadores.

2.5.3. Indicador eficacia.

Expresa el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de la organización en un periodo de tiempo determinado acorde a lo planificado.

2.5.4. Indicador de eficiencia.

Expresa el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización usando el mínimo de recursos o ejecutando las labores en un menor periodo de tiempo acorde a lo planificado.

2.5.5. Optimizar.

Se expresa en maximizar los beneficios o minimizar los costos en relación de las actividades que realiza una organización con el fin de mejorar su productividad.

CAPÍTULO III.

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis General.

Indicadores de desempeño diseñados bajo el fundamento de la teoría Balanced ScoreCard permiten medir la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

HE1. Las perspectivas organizacionales estratégicas permitirán diseñar indicadores de desempeño en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.

HE2. Los objetivos estratégicos permitirán diseñar indicadores de desempeño en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.

3.2. Variables.

Se determinó las siguientes variables de estudio:

Variables:

Variable X: Indicadores de desempeño.

Variable Y: Gestión efectiva.

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis.

Tabla 1.

Operacionalización de los componentes de la hipótesis.

Título: Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.					
Hipótesis	Definición conceptual	Definición operacional de las variables			
		VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
<p>Hipótesis general</p> <p>H1: Indicadores de desempeño diseñados bajo el fundamento de la teoría Balanced Scorecard permiten medir la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022</p> <p>Ho: Indicadores de desempeño diseñados bajo el fundamento de la teoría Balanced Scorecard no permiten medir la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022</p>	<p>Indicadores de desempeño: Diseño de un conjunto de indicadores en función de cuatro perspectivas financiera, clientes, procesos internos, aprendizaje y crecimiento, de acuerdo al enfoque de negocio en una organización. (Kaplan y Norton, 1992).</p>	Indicadores de desempeño.	Comunidad Usuaria	Nivel de satisfacción por los servicios administrativos (*)	<p>Instrumento: Cuestionario cerrado Técnica: encuesta.</p> <p>Unidad de análisis: UA1: Comunidad Transportistas</p> <p>UA2: funcionarios y servidores de la GVT de la MPC.</p> <p>UA3: Data de la GVT y SCV, SOT, SLYSV</p> <p>UA4: 10 Expertos en gestión pública.</p> <p>Unidad de observación: Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.</p>
				Nivel de Satisfacción por el ordenamiento vehicular (*)	
				Nivel de Satisfacción por la infraestructura vial urbana (*)	
				Grado de congestamiento vehicular urbano (*)	
				Nivel de Satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano (*)	
				Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano (*)	
				Grado de efectividad de las ciclovías construidas (*)	
				Grado de atención en los servicios a los usuarios (**)	
			Procesos internos: SCV, SLSV, SOT	Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas (***)	
				Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial (*)	
				Porcentaje de vías rehabilitadas (*)	
				Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público (***)	
				Porcentaje de conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial (*)	
				Grado en el tiempo de respuesta en los tramites de servicio (**)	
				Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación (***)	
				Porcentaje de las vías con señalización vertical (*)	

				Porcentaje de las vías con señalización horizontal (*)
				Tasa del parque automotor público obsoleto (*)
				Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas (***)
				Número de operativos de fiscalización (*)
				Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores (***)
		Aprendizaje y Crecimiento		Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte operativo (**)
				Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte de gestión (**)
				Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones (**)
				Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría (*)
				Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios (**)
				Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados (**)
				Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte (**)
				Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización (**)
				Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (**)
			Presupuesto	
				Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales (**)
				Porcentaje de ejecución presupuestal (***)
				Porcentaje de proyectos viales ejecutados (***)
				Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados (***)
				Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores

				del Servicio de Transporte Terrestre Público urbano (***)
				Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos (**)
Gestión efectiva. Planteamiento de metas u objetivos enfocado a resultados para lograr eficacia en una organización. (Peter Drucker, 1954).	Gestión efectiva.	Eficacia	Porcentaje de logro de las metas operacionales (***)	
			Grado de compromiso con la prestación del servicio (*)	
			Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad (*)	
		Eficiencia	Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales (**)	
			Grado de seguridad en la gestión de los recursos (**)	
			Grado de implementación de los procesos diseñados (**)	
			Grado de efectividad en el desempeño del personal (**)	
			Nivel de desburocratización de los servicios prestados (**)	
		Calidad	Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público (**)	
			Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria (*)	
			Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada (**)	
			Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte (**)	
			Nivel de impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte (*)	
		Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (*)		

(*) Encuesta a Transportistas

(**) Encuesta a Personal

(***) Ficha documental

CAPÍTULO IV.

MARCO METODOLÓGICO.

4.1. Ubicación Geográfica.

La investigación se llevó a cabo en la sede central de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ubicado en Av. Alameda de los Incas N° 253 - Qhapac Ñan.

4.1.1. Datos de la Organización.

- Entidad : Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- Alcalde : Andrés Villar Narro.
- R.U.C. : 20143623042
- Teléfono: 076 – 599250

Figura 1.

Ubicación de la entidad pública.



Fuente: Datos Google Maps® 2022

4.2. Métodos de investigación.

4.2.1. Deductivo- inductivo.

Deductivo, porque a partir de las investigaciones y normatividad sobre gestión y los modelos de indicadores de desempeño se identificó las dimensiones e indicadores de las variables del estudio.

Inductivo, se revisó la literatura referente a indicadores de desempeño y gestión, partiendo de lo particular a lo general, donde se determinó la relación entre ambas variables y se desarrolló un paquete de indicadores.

4.2.2. Analítico- Sintético.

Analítico. Porque se examinó a ambas variables en base a la literatura investigada que comprende acontecimientos históricos, evolución, componentes, para describir, identificar, evaluar, clasificar y concluir con precisión los temas estudiados con el objeto de determinar los indicadores en relación a la gestión de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Sintético, se asimiló de los textos encontrados los conocimientos principales referentes a los temas de indicadores de desempeño y gestión que permitieron elaborar un conjunto de ideas primordiales que se plasmaron textualmente en la composición detallada de ambas variables con la finalidad de medir el grado en que se relacionen, lo que permitió explicar los resultados, conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

4.3. Diseño de la Investigación.

4.3.1. De acuerdo a nivel de investigación.

La presente investigación es de tipo aplicada porque es una propuesta de indicadores, objetivos y perspectivas debidamente validadas por el juicio de expertos, que en adelante se pueden aplicar para transformar la realidad, previa verificación científica mediante un trabajo cuasi experimental, el presente estudio tiene por finalidad de que la solución se utilice en la práctica de la organización influyendo a ser más competitivos en el ámbito laboral.

Presenta un enfoque cuantitativo al proponer el diseño de indicadores de desempeño en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Presenta un alcance de tipo **Descriptivo – Correlacional**, porque se diseñó y describió indicadores de desempeño para medir la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Además, el estudio es correlacional porque permitió conocer la relación que existe entre los indicadores diseñados y la efectividad de la gestión en 2022, a fin de establecer la direccionalidad, intensidad y la significancia entre éstos, con la finalidad de profundizar la investigación, se sometieron a validación de expertos a través de una encuesta, las perspectivas, objetivos e indicadores.

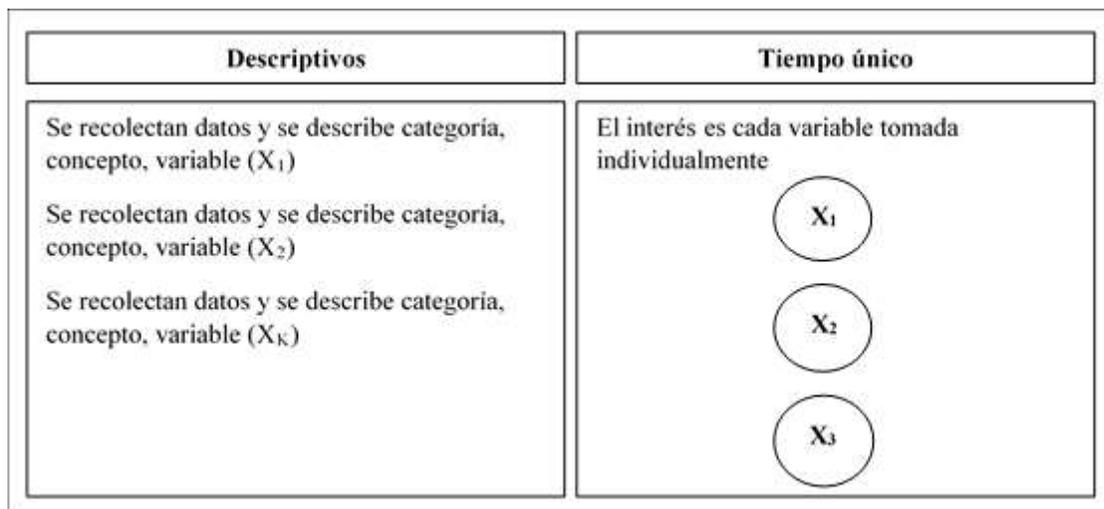
De acuerdo a su diseño, la investigación fue **No experimental**: porque, se recopiló la información de la base datos de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en su contexto natural, a fin de que sean analizados e interpretados.

Por su dimensión temporal fue **Transversal**: porque, se analizó los datos de las variables recopilados en un periodo de tiempo, en este caso el año 2022.

El diseño de investigación se representa así:

Figura 2.

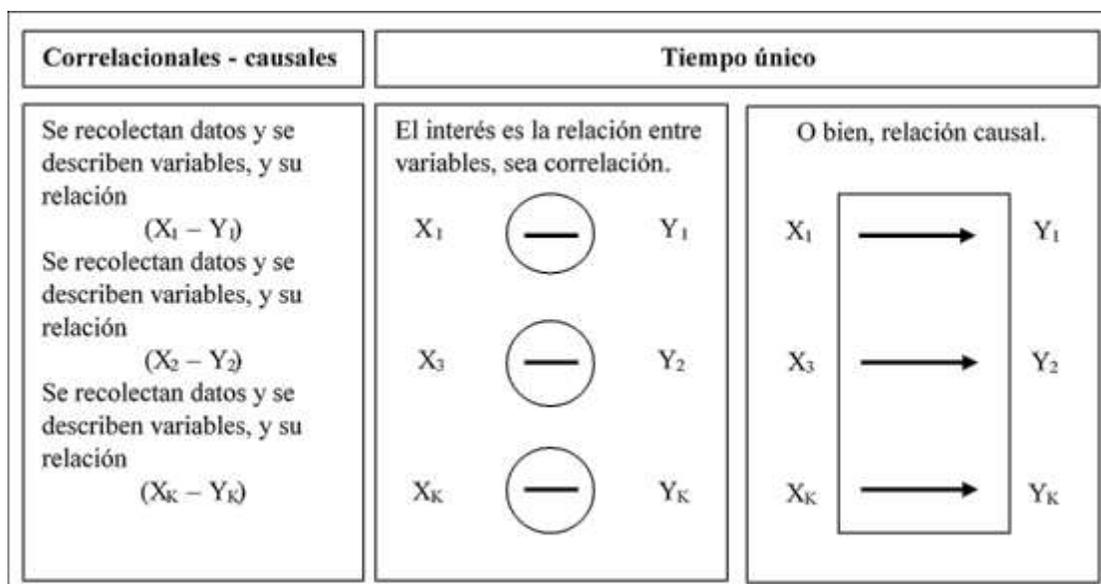
Diseño de la Investigación.



Nota. Diseño de la investigación descriptiva según Hernández-Sampieri et al., (2018), p.178.

Figura 3.

Diseño de la investigación correlacional o causal



Nota. Diseño de la investigación correlacional o causal según Hernández-Sampieri et al., (2018), p.178.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.

4.4.1. Población.

El presente estudio estuvo conformado por cuatro poblaciones:

- **P1:** Comunidad Transportistas según clase de vehículos en unidades.

Tabla 2.

Comunidad Transportista según clase A y B.

Clase de vehículo	Unidades vehiculares	Porcentaje
Vehículos de clase A	32,765	56%
Vehículos de clase B	25,752	44%
Total	58,517	100%

Nota: Fuente de información: Instituto Nacional de Estadística (INEI), Municipalidad Provincial de Cajamarca (MPC), Año 2020 – 2021.

- **P2:** 190 colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 3.

Colaboradores del área de transporte.

Área de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca	Colaboradores	Porcentaje	Encuestas
Gerencia de Vialidad y Transporte	11	6%	7
Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	91	48%	61
Sub Gerencia de Circulación Vial	81	43%	54
Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial	7	4%	5
Total	190	100%	127

Nota: Fuente de información: Municipalidad Provincial de Cajamarca (MPC), Año 2021 – 2022.

- **P3:** Data documental de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

- **P4:** 10 Expertos en gestión pública (Para validar la propuesta de indicadores).

4.4.2. Muestra.

- **M1: Muestreo,** 382 Comunidad Transportistas según clase de vehículos.

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

Donde:

n representa el tamaño de la muestra

N es el tamaño de la población de 58,517

Z es el nivel de confianza de 95% que representa un valor de 1.96

p es la probabilidad de que ocurra el evento estudiado de 0.50

q es la probabilidad de que no ocurra el evento estudiado de 0.50

e representa el margen de error de 0.05

$$\eta = \frac{58517 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(58517 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 382$$

Tabla 4.

Distribución de encuesta según clase A y B.

Clase de vehículo	Unidades vehiculares	Porcentaje	Encuestas
Vehículos de clase A	32,765	56%	214
Vehículos de clase B	25,752	44%	168
Total	58,517	100%	382

- **M2: Muestreo**, 127 colaboradores operativos de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

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

Donde:

n representa el tamaño de la muestra

N es el tamaño de la población de 190

Z es el nivel de confianza de 95% que representa un valor de 1.96

p es la probabilidad de éxito de 0.50

q es la probabilidad de fracaso de 0.50

e representa el margen de error de 0.05

$$\eta = \frac{190 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(190 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 127$$

Tabla 5.

Distribución de encuesta.

Área de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca	Colaboradores	Porcentaje	Encuestas
Gerencia de Vialidad y Transporte	11	6%	7
Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	91	48%	61
Sub Gerencia de Circulación Vial	81	43%	54
Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial	7	4%	5
Total	190	100%	127

- **M3:** Data disponible de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, referente a sus actividades en función al Plan Operativo Institucional.

- **M4:** Selección por conveniencia. 10 expertos en gestión pública (Para validar la propuesta de indicadores).

4.4.3. Unidad de análisis.

Está determinada por las siguientes unidades de análisis:

- **UA1:** Transportistas público y privado
- **UA2:** Funcionarios y servidores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- **UA3:** Documentos de la Gerencia de Vialidad y Transporte, Sub Gerencia de Circulación Vial, Sub Gerencia de Operaciones de Transporte, Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial.
- **UA4:** Expertos en gestión pública.

4.4.4. Unidad de observación.

En esta investigación se observó el diseño de indicadores en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con la finalidad de analizar y determinar los indicadores acordes a las variables del presente estudio.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.

La investigación utilizó el instrumento de cuestionario cerrado, como técnica se elaborará una encuesta que estuvo definido por el diseño de indicadores para medir la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transportes.

4.5.1. Proceso de Validez y confiabilidad de los instrumentos.

- 1) Definición operacional de las dimensiones de la variable.
- 2) Identificación de indicadores de para medir las dimensiones
- 3) Elaboración de la encuesta

- 4) Validación de las encuestas por expertos
- 5) Cálculo de porcentaje de validez de contenido de la encuesta
- 6) Aplicación de la encuesta piloto para medir la confiabilidad
- 7) Cálculo de porcentaje de confiabilidad de la encuesta

La validez y confiabilidad de los instrumentos se muestran en el apéndice 6 y 14.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

Para el procesamiento de la información se utilizó la hoja de cálculo de Excel 2019, para tabular la información recopilada que permitió diseñar los indicadores para la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca y el programa estadístico SPSS® 27, que permitió realizar los cálculos de correlación de indicadores de desempeño y gestión efectiva.

La información fue analizada mediante organizadores visuales (tablas o figuras). A través de este proceso, los datos individuales se agruparon y estructuraron con el propósito de responder al problema de investigación, los objetivos y la hipótesis de estudio.

Para determinar la relación de las variables se determinó el siguiente proceso:

a) Hipótesis.

Ho: No existe relación entre las variables

Ha: Existe relación entre las variables

b) Confiabilidad.

Grado de confianza: 95%

α : 0.05%

c) Estadístico de prueba.

De la prueba de normalidad se tuvo como resultado una distribución no normal definida por la estadística no paramétrica por lo que se seleccionó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Se muestra en el apéndice 9.

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

d: diferencia de las variables

n: número de casos de estudio

r_s : Coeficiente de correlación Rho de Spearman

d) Resultado de la prueba.

Si, prob. <0.05 ∴ Se acepta la hipótesis alternativa o propuesta.

Si, prob. >0.05 ∴ Se rechaza la hipótesis alterna o propuesta.

e) Valores significativos del coeficiente de correlación de Pearson o Rho de Spearman

Tabla 6.

Coeficientes de correlación.

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Coeficientes de correlación según Hernández-Sampieri et al., (2018), p. 346.

4.7. Matriz de consistencia metodológica.

Tabla 7.*Matriz de consistencia.*

Título: Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>Pregunta Principal ¿Qué indicadores de desempeño permitirán medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022?</p> <p>Preguntas auxiliares PA1. ¿En qué perspectivas se deben diseñar indicadores de desempeño para medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022?</p> <p>PA2. ¿Qué objetivos estratégicos y específicos deben fundamentar el diseño de indicadores de desempeño para medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la</p>	<p>Objetivo General Diseñar indicadores de desempeño para medir una gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022, fundamentados en la teoría del balanced scorecard.</p> <p>Objetivos Específicos OE1. Determinar las perspectivas estratégicas de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con fundamento Balanced Scorecard.</p>	<p>Hipótesis General Indicadores de desempeño diseñados bajo el fundamento de la teoría Balanced Scorecard permiten medir la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas. HE1. Las perspectivas organizacionales estratégicas permitirán diseñar indicadores de desempeño en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la</p>	<p>Variable X Indicadores de desempeño</p>	<p>Comunidad usuaria</p> <p>Procesos internos</p>	<p>Nivel de satisfacción por los servicios administrativos (*)</p> <p>Nivel de Satisfacción por el ordenamiento vehicular (*)</p> <p>Nivel de Satisfacción por la infraestructura vial urbana (*)</p> <p>Grado de congestamiento vehicular urbano (*)</p> <p>Nivel de Satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano (*)</p> <p>Nivel de Satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano (*)</p> <p>Grado de efectividad de las ciclovías construidas (*)</p> <p>Grado de atención en los servicios a los usuarios (**)</p> <p>Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas (***)</p> <p>Tasa de eficiencia en la gestión de semafORIZACIÓN vial (*)</p> <p>Porcentaje de vías rehabilitadas (*)</p> <p>Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público (***)</p> <p>Porcentaje de conductores de Transporte Terrestre Público</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario cerrado Técnica encuesta</p> <p>Análisis documental Técnica: Ficha documental</p> <p>Unidad de análisis: UA1: Comunidad transportista UA2: funcionarios y servidores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. UA3: Gerencia de Vialidad y Transporte. UA4: Expertos en Gestión pública.</p> <p>Unidad de observación:</p>	<p>La investigación será de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal.</p>	<p>Población del estudio:</p> <p>P1: Comunidad Transportistas según clase de vehículo en unidades vehiculares 58517</p> <p>P2: 190 colaboradores de la GVT de la MPC.</p> <p>P3: Data documental de la GVT de la MPC.</p> <p>P4: 10 Expertos en gestión pública.</p>

Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022?	<p>OE2. Definir objetivos estratégicos y específicos dentro de las perspectivas de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con fundamento Balanced Scorecard.</p> <p>OE3. Proponer indicadores de desempeño que permitan medir la gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con fundamento Balanced Scorecard.</p> <p>OE4. Diagnosticar el nivel de gestión efectiva a través de los indicadores propuestos, en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.</p>	<p>Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.</p> <p>HE2. Los objetivos estratégicos y específicos permitirán diseñar indicadores de desempeño en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.</p>	Aprendizaje y crecimiento	<p>capacitados en educación y seguridad vial (*)</p> <p>Grado en el tiempo de respuesta en los tramites de servicio (**)</p> <p>Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación (***)</p> <p>Porcentaje de las vías con señalización vertical (*)</p> <p>Porcentaje de las vías con señalización horizontal (*)</p> <p>Tasa del parque automotor público obsoleto (*)</p> <p>Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas (***)</p> <p>Número de operativos de fiscalización (*)</p> <p>Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores (***)</p> <p>Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte operativo (**)</p> <p>Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte de gestión (**)</p> <p>Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones (**)</p> <p>Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspección (*)</p> <p>Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios (**)</p>	Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.	<p>M1: 382 Estratificado, Comunidad Transportistas Clase A y B</p> <p>M2: 127 colaboradores de la GVT de la MPC.</p> <p>M3: Data disponible de la GVT de la MPC.</p> <p>M4: 10 Expertos en gestión pública</p>
--	--	--	---------------------------	--	--	--

<p>OE5. Determinar el nivel de relación de los indicadores de desempeño y gestión efectiva en la comunidad transportista y personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022.</p>		Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados (**)
		Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte (**)
		Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización (**)
		Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (**)
		Asignación efectiva del presupuesto público (**)
		Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales (**)
		Porcentaje de ejecución presupuestal (***)
		Porcentaje de proyectos viales ejecutados (***)
		Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados (***)
		Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores del Servicio de Transporte Terrestre Público urbano (***)
	Presupuesto	Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos (**)
		Porcentaje de logro de las metas operacionales (***)
	Grado de compromiso con la prestación del servicio (*)	
Eficacia	Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad (*)	

	Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales (**)
Eficiencia	Grado de seguridad en la gestión de los recursos (**)
	Grado de implementación de los procesos diseñados (**)
	Grado de efectividad en el desempeño del personal (**)
	Nivel de desburocratización de los servicios prestados (**)
	Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público (**)
Calidad	Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria (*)
	Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada (**)
	Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias el personal de Gerencia de Vialidad y Transporte (**)
	Nivel de impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte (*)
	Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (*)

(*) Encuesta a Transportistas

(**) Encuesta a Personal

(***) Ficha documental

CAPÍTULO V.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

5.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación

Se determinó las perspectivas, para poder definir objetivos estratégicos y específicos, donde se diseñó indicadores de desempeño y gestión efectiva para la Gerencia de Vialidad y Transportes de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Se realizó un diagnóstico para obtener el nivel de gestión efectiva a través de los indicadores diseñados para la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

La descripción de gestión de nivel efectiva; se ha realizado considerando la información documental disponible a la fecha, más las encuestas aplicadas a la comunidad usuaria y al personal de la gerencia.

Esto sirvió para fundamentar el aporte práctico de esta investigación a través de la generación de información procedente de fuentes documentales.

Se usó el programa Excel versión 2019, y el programa SPSS® 25, donde se analizó e interpreto el presente estudio referente a diseño de indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

5.1.1. Resultado de perspectivas, objetivos estratégicos y específicos, diseño de indicadores.

Tabla 8.

Perspectivas, Objetivos e Indicadores de Desempeño y Gestión Efectiva, de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
Comunidad Usuaria.	Lograr la satisfacción de la comunidad por los servicios administrativos.	Lograr la satisfacción de la comunidad por los servicios administrativos.	Nivel de satisfacción por los servicios administrativos (NSSA) $\left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por los servicios administrativos}}{\text{Número de usuarios encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción de la comunidad por el ordenamiento vehicular.	Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular (NSOV) $\left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos por el ordenamiento vehicular}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción de la comunidad en la infraestructura vial urbana.	Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana (NSIVU) $\left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos por la infraestructura vial urbana}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción por la atención en los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano	Nivel de satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano (NSSTU) $\left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por los servicios de transporte urbano}}{\text{Número de usuarios encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano.	Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano (NSEVTU) $\left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por el estado de los vehículos de transporte urbano}}{\text{Número de usuarios encuestados}}\right) * 100$
	Conseguir el ordenamiento vehicular.	Reducir el congestionamiento vehicular urbano.	Grado de congestionamiento vehicular urbano (GCVU) $\left(\frac{\text{Número de conductores que perciben el congestionamiento vehicular urbano}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Ampliar los Kilómetros de ciclovías con efectividad.	Grado de efectividad de las ciclovías construidas (GECC) $\left(\frac{\text{Cantidad de kilómetros de ciclovías construidas}}{\text{Cantidad de kilómetros de ciclovías necesarias}}\right) * 100$
Procesos internos:	Lograr eficiencia en los servicios integrales de vialidad y transporte.	Reducir los tiempos de atención al usuario.	Grado de atención en los servicios a los usuarios (GASU) $\left(\frac{\text{Número usuarios perciben una mejor atención en la reducción del tiempo}}{\text{Total de encuestados}}\right) * 100$
		Lograr eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas.	Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas (PEGPRU) $\left(\frac{\text{Total de rutas cubiertas}}{\text{Total de rutas}}\right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
Gerencia de Vialidad y Transporte	Lograr eficiencia en los servicios integrales de vialidad y transporte.	Mejorar el parque automotor público.	Tasa de parque automotor público obsoleto (TPAO) $\left(\frac{\text{Número de vehículos públicos obsoletos año actual}}{\text{Número de vehículos públicos obsoletos año pasado}} - 1 \right) * 100$
		Mejorar el tiempo de respuesta en el trámite de servicios.	Grado en el tiempo de respuesta en el trámite de servicios (GTRTS) $\left(\frac{\text{Número de usuarios que perciben el tiempo de respuesta en los tramites de servicio}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \right) * 100$
Sub Gerencia de Circulación Vial,	Lograr eficiencia en los servicios de seguridad vial.	Lograr eficiencia en la gestión de semaforización vial.	Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial (TEGSV) $\left(\frac{\text{Cantidad de semáforos operativos trimestre actual}}{\text{Cantidad de semáforos operativos trimestre pasado}} - 1 \right) * 100$
		Incrementar la rehabilitación de las principales vías.	Porcentaje de vías rehabilitadas (PVR) $\left(\frac{\text{Total de vías rehabilitadas}}{\text{Total de vías afectadas}} \right) * 100$
Sub Gerencia de Operaciones de Transporte		Incrementar la señalización vertical.	Porcentaje de las vías con señalización vertical (PVSV) $\left(\frac{\text{Total de vías con señalización vertical}}{\text{Total de vías con señalización vertical requeridas}} \right) * 100$
		Incrementar la señalización horizontal.	Porcentaje de las vías con señalización horizontal (PVSH) $\left(\frac{\text{Total de vías con señalización horizontal}}{\text{Total de vías con señalización horizontal requeridas}} \right) * 100$
Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial	Lograr eficiencia en los servicios de operaciones y transporte	Lograr eficiencia en habilitación vehicular de transporte público.	Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público (PHVTP) $\left(\frac{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular resueltos}}{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular recibidos}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación.	Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación (PEETUC) $\left(\frac{\text{Total de expedientes TUC's resueltos}}{\text{Total de expedientes de TUC's recibidos}} \right) * 100$
		Incrementar las empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas.	Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas (PETPF) $\left(\frac{\text{Número de empresas transporte público con resolución}}{\text{Número de empresas de transporte público}} \right) * 100$
		Efectivizar los operativos de fiscalización.	Número de operativos de fiscalización (NOF) $\left(\frac{\text{Número de operativos de fiscalización ejecutados}}{\text{Número de operativos de fiscalización planificados}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en los servicios de licencias y seguridad vial.	Aumentar los conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial.

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
		Lograr eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores.	Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores (TELCVM) $\left(\frac{\text{Total de licencias de conducir emitidas 2022}}{\text{Total de licencias de conducir emitidas 2021}} - 1 \right) * 100$
Aprendizaje y Crecimiento	Mejorar la infraestructura, tecnología y puestos de trabajo para potenciar la efectividad institucional.	Mejorar el soporte tecnológico operativo.	Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte operativo. (GMTTSO) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras técnicas y tecnológicas de soporte operativo}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar el soporte tecnológico de gestión.	Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte de gestión (GMTTSG) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras técnicas y tecnológicas de soporte gestión}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar la infraestructura física operativa.	Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones (GMIFO) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras de infraestructura física para las operaciones}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Optimizar la operatividad de los puestos con tecnología y recursos adecuados.	Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados (GPPTR) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben puestos con tecnología y recursos adecuados}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
	Desarrollar personal altamente competitivo.	Lograr eficiencia en la atención a usuarios.	Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios (GPEFAU) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben el fortalecimiento en atención a usuarios}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia operativa en los servicios de inspectoría.	Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría (TEOSI) $\left(\frac{\text{Número de operativos de los servicios de inspectoría año actual}}{\text{Número de operativos de los servicios de inspectoría año anterior}} - 1 \right) * 100$
	Mejorar la cultura, el clima laboral y la responsabilidad social.	Mejorar el compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte. (NCRSP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores comprometidos con la responsabilidad social}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar el clima laboral del personal administrativo y de fiscalización.	Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización (NCLP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos con el ambiente laboral}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar la cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (NCO) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores conformes con la cultura organizacional}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
Presupuesto	Optimizar el presupuesto público.	Lograr la asignación efectiva del presupuesto público.	Asignación efectiva del presupuesto público (AEP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben una asignación efectiva del presupuesto público}}{\text{Número de colaboradores encuestados}}\right) * 100$
		Optimizar la ejecución presupuestal.	Porcentaje de ejecución presupuestal (PEP) $\left(\frac{\text{Total de ejecución presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de presupuesto de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}\right) * 100$
		Lograr eficiencia en el uso de los recursos presupuestales.	Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos (GPEUR) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben el uso de los recursos}}{\text{Número de colaboradores encuestados}}\right) * 100$
	Obtener otras fuentes de financiamiento	Optimizar el presupuesto a través de otras fuentes de ingresos.	Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales (NGEOPF) $\left(\frac{\text{Total de ingresos por otras fuentes presupuestales}}{\text{Total de ingreso presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}\right) * 100$
	Optimizar la inversión pública.	Optimizar la ejecución de los proyectos viales ejecutados.	Porcentaje de proyectos viales ejecutados (PPVE) $\left(\frac{\text{Total de monto financiero ejecutado en proyectos viales}}{\text{Total de monto financiero asignado en proyectos viales}}\right) * 100$
		Optimizar la ejecución de proyectos de transporte.	Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados (PPTE) $\left(\frac{\text{Total de monto financiero ejecutado en proyectos de transporte}}{\text{Total de monto financiero asignado en proyectos de transporte}}\right) * 100$
Optimizar la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.		Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano. (PICSC) $\left(\frac{\text{Total de la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores}}{\text{Total del presupuesto de la Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial}}\right) * 100$	
Eficacia	Lograr eficacia en los resultados viales y de transporte.	Optimizar el logro de las metas operacionales.	Porcentaje de logro de las metas operacionales (PLMO) $\left(\frac{\text{Total de puntuación de las metas operacionales}}{\text{Total de puntuación máximo}}\right) * 100$
		Aumentar el compromiso con la prestación del servicio.	Grado de compromiso con la prestación del servicio (GCPS) $\left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos con el compromiso de la prestación de los servicios}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Consolidar el posicionamiento institucional en la comunidad.	Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad (NPIC) $\left(\frac{\text{Número de conductores que perciben el posicionamiento institucional en la comunidad}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la internalización y compromiso con los valores institucionales.	Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales (GICVI) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que han internalizado y comprometido con los valores institucionales}}{\text{Número colaboradores encuestados}}\right) * 100$
Eficiencia		Asegurar la gestión de los recursos.	Grado de seguridad en la gestión de los recursos (GSGR) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que perciben seguridad en la gestión de los recursos}}{\text{Total de colaboradores encuestados}}\right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
Eficiencia	Lograr eficiencia en los procesos viales y de transporte.	Optimizar la implementación de los procesos diseñados.	Grado de implementación de los procesos diseñados (GIPD) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la implementación de los procesos diseñados}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr efectividad en el desempeño del personal.	Grado de efectividad en el desempeño del personal (GEDP) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la efectividad en el desempeño del personal}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Reducir la burocratización de los servicios prestados.	Nivel de desburocratización de los servicios prestados (NDSP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos con la desburocratización}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público.	Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público (NEETV) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores evalúan la eficiencia de los equipos de trabajo para generar valor público}}{\text{Número colaboradores encuestados}} \right) * 100$
Calidad	Lograr calidad en los servicios viales y de transporte	Lograr el desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria.	Nivel de <i>desarrollo de los servicios e infraestructura</i> para generar calidad de vida comunitaria (NDSICC) $\left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan el desarrollo de los servicios e infraestructura de calidad vida comunitaria}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr el desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada.	Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada (NDAC) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores evalúan el desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Optimizar la partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de <i>partida presupuestal</i> para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte (NPPDC) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr impacto social comunitario por los servicios de vialidad y transporte.	Nivel de <i>impacto social comunitario</i> por los servicios de vialidad y transporte (NISC) $\left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan el impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar la imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (NII) $\left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan la imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$

5.1.2. Resultado de diagnóstico del nivel de gestión efectiva mediante indicadores diseñados.

Tabla 9.

Variables demográficas de personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

Variables Demográficos		
Edad	N	%
18 a 29	51	40.2
30 a 39	47	37.0
40 a 49	26	20.5
50 a más	3	2.4
Total	127	100.0
Genero		
Femenino	43	33.9
Masculino	84	66.1
Total	127	100.0
Área de trabajo		
Gerencia de Vialidad y Transporte	7	5.5
Sub Gerencia de Circulación Vial	54	42.5
Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial	5	3.9
Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	61	48.0
Total	127	100.0
Tipo de trabajo		
Administrativo	66	52.0
No administrativo	61	48.0
Total	127	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

Las edades entre 18 a 29 representan 40.2% que son 51 colaboradores, el género masculino tiene un 66.1% y género femenino 33.9%, la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte presenta 48.0% del total de colaboradores, donde el 52% realiza labores administrativas.

Tabla 10.*Variables demográficas de la Comunidad Transportistas.*

Variables demográficas	N	%
Intervalo de Edades		
18 a 29	109	28.5
30 a 39	154	40.3
40 a 49	83	21.7
50 a más	36	9.4
Total	382	100.0
Sexo		
Femenino	49	12.8
Masculino	333	87.2
Total	382	100.0
Tipo de licencia		
A-I	85	22.3
A-IIa	21	5.5
A-IIb	65	17.0
A-IIIa	2	0.5
A-IIIb	6	1.6
A-IIIc	35	9.2
B-IIb	50	13.1
B-IIc	118	30.9
Total	382	100.0
Tipo de vehículo		
Automóvil	142	37.2
Camioneta	36	9.4
Microbús	11	2.9
Minibús	20	5.2
Motocicleta	73	19.1
Mototaxis	95	24.9
Pickups	5	1.3
Total	382	100.0
Tipo de transporte		
Privado	191	50.0
Público	191	50.0
Total	382	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

Las edades entre 30 a 39 representan 40.3% que son 154 transportistas, el género masculino tiene un 87.2% y género femenino 12.8%, por tipos de licencias B-IIc 30.9%, A-I 22.3%, A-IIb 17.0%, por tipo de vehículo Automóvil 37.2%, Mototaxis 24.9%, Motocicleta 19.1%, Tipo de transporte privado 50% y público 50%.

Tabla 11.

Resumen de la variable indicadores de desempeño y sus dimensiones.

N°	Variable y dimensiones	Grado / Porcentaje (%)					Intervalos de Grado / Porcentaje Acumulado (%)	
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Muy Mala, Mala, Regular	Buena, Muy Buena
1	Indicadores de desempeño	6.6	16.6	40.4	31.9	4.5	63.7	36.3
1.1.	Comunidad Usuaría	15.4	28.3	36.5	17.5	2.3	80.2	19.8
1.2.	Procesos Internos	6.1	17.4	44.5	28.3	3.7	68.0	32.0
1.3.	Aprendizaje y Crecimiento	2.9	7.0	37.6	46.2	6.4	47.4	52.6
1.4.	Presupuesto	2.1	13.9	43.0	35.4	5.5	59.1	40.9

Nota. Variable Indicador de Desempeño y sus dimensiones.

En la tabla 11, se observa que el 63.7% de los encuestados están inconformes con el desempeño, asimismo la Comunidad Usuaría está insatisfecha en 80.2%, los Procesos Internos son inadecuados en un 68.0%, el Aprendizaje y Crecimiento es inadecuado en 47.4%, el Presupuesto es inadecuado en 59.1%, estos resultados nos permiten observar que se necesita mejorar las labores que realiza la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 12.

Resumen de la variable gestión efectiva y sus dimensiones.

N°	Variable y dimensiones	Grado / Porcentaje (%)					Intervalos de Grado / Porcentaje Acumulado (%)	
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Muy Mala, Mala, Regular	Buena, Muy Buena
1	Gestión efectiva	3.7	13.8	38.8	37.0	6.6	56.4	43.6
1.1.	Eficacia	4.5	18.8	43.8	28.3	4.6	67.1	32.9
1.2.	Eficiencia	1.7	8.0	34.2	47.7	8.3	43.9	56.1
1.3.	Calidad	5.0	14.6	38.5	35.1	6.8	58.1	41.9

Nota. Variable Gestión Efectiva y sus dimensiones.

En la tabla 12, se observa que el 56.4% de los encuestados están inconformes con la gestión, la eficacia 67.1%, eficiencia 43.9%, calidad 58.1%, lo que indica que se debe mejorar las labores que realiza la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 13.

Resumen de aplicación de encuesta a comunidad transportistas y personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transportes.

N°	Perspectivas	Encuesta	Preguntas	Grado / Porcentaje (%)					Intervalos de Grado / % Acumulado	
				Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Muy Mala, Mala, Regular	Buena, Muy Buena
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Medianamente de Acuerdo	De acuerdo, Totalmente de acuerdo.
1	COMUNIDAD USUARIA	Transp.P1	¿Está usted satisfecho por los servicios administrativos brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	9.7	19.4	41.9	24.9	4.2	70.9	29.1
2		Transp.P2	¿Está usted satisfecho con el ordenamiento vehicular gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	14.1	29.6	35.1	17.5	3.7	78.8	21.2
3		Transp.P3	¿Está usted satisfecho con la infraestructura vial urbana gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	15.7	32.7	36.4	13.1	2.1	84.8	15.2
4		Transp.P4	¿Qué percepción tiene usted respecto al congestionamiento vehicular urbano gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	19.9	38.0	33.5	7.3	1.3	91.4	8.6
5		Transp.P5	¿Está usted satisfecho por la atención en los Servicios de Transporte de Tránsito Público urbano autorizados por la	7.3	26.4	40.1	23.6	2.6	73.8	26.2

		Gerencia de Vialidad y Transporte?							
6	Transp.P6	¿Está usted satisfecho por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano autorizados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	4.7	22.5	42.4	28.8	1.6	69.6	30.4
7	Transp.P7	¿Cómo usted califica el número de kilómetros de ciclovías construidas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	36.4	29.3	26.2	7.6	0.5	91.9	8.1
8	GVT.P1	¿Qué percepción tiene usted respecto a las mejoras en los tiempos de atención a los usuarios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	0	2.4	33.1	55.9	8.7	35.4	64.6
9	GVT.P2	¿Qué percepción tiene usted respecto del tiempo de respuesta en la tramitación de servicios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	0.8	1.6	43.3	49.6	4.7	45.7	54.3
10	Transp.P8	¿Cómo usted califica la semaforización vial en la ciudad de Cajamarca?	2.6	13.6	56.0	24.3	3.4	72.3	27.7
11	Transp.P9	¿Cómo usted califica la rehabilitación de vías por la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	14.4	25.7	42.9	15.7	1.3	83.0	17.0
12	Transp.P10	¿Cómo usted califica las capacitaciones a la comunidad (transportista) en educación y seguridad vial por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	8.1	22.3	43.2	22.5	3.9	73.6	26.4
13	Transp.P11	¿Se encuentra usted satisfecho con la señalización vertical de las	3.7	17.3	45.8	29.6	3.7	66.8	33.2

PROCESOS INTERNOS

		vías de tránsito en la ciudad de Cajamarca?							
14	Transp.P12	¿Se encuentra usted satisfecho con la señalización horizontal de las vías de tránsito en la ciudad de Cajamarca?	2.6	18.6	47.4	28.0	3.4	68.6	31.4
15	Transp.P13	¿Cómo usted califica la obsolescencia del parque automotor en la ciudad de Cajamarca?	8.1	30.6	47.9	12.3	1.0	86.6	13.4
16	Transp.P14	¿Cómo usted califica los operativos de fiscalización en transporte por parte de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	14.1	24.9	41.1	16.8	3.1	80.1	19.9
17	GVT.P3	¿Cómo usted calificaría los avances técnicos y tecnológicos de soporte operativo implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	3.1	2.4	39.4	45.7	9.4	44.9	55.1
18	GVT.P4	¿Cómo usted calificaría los avances técnicos y tecnológicos de soporte de gestión implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	0	5.5	37.8	51.2	5.5	43.3	56.7
19	GVT.P5	¿Cómo usted calificaría los progresos de infraestructura física para las operaciones implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	1.6	3.1	50.4	40.9	3.9	55.1	44.9
20	GVT.P6	¿Qué percepción tiene usted respecto del fortalecimiento en atención a usuarios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	0	2.4	39.4	51.2	7.1	41.7	58.3
21	GVT.P7	¿Qué percepción tiene usted respecto de los puestos con tecnología y recursos existentes	0	3.1	47.2	43.3	6.3	50.4	49.6

		en la Gerencia de Vialidad y Transporte?							
22	GVT.P8	¿Está usted conforme con el compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	0	2.4	22.8	64.6	10.2	25.2	74.8
23	GVT.P9	¿Está usted conforme con el clima laboral del personal administrativo y de fiscalización de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	2.4	5.5	33.1	49.6	9.4	40.9	59.1
24	GVT.P10	¿Está usted conforme con la cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	0.8	7.9	31.5	55.1	4.7	40.2	59.8
25	Transp.P15	¿Cómo califica usted la labor de los inspectores de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la MPC de Cajamarca respecto al grado de conocimiento y aplicación de las disposiciones municipal?	17.8	30.6	36.6	14.1	0.8	85.1	14.9
26	GVT.11	¿Considera usted que es suficiente la asignación efectiva del presupuesto público?	3.9	18.9	44.9	29.1	3.1	67.7	32.3
27	GVT.12	¿Considera usted que la Gerencia de Vialidad y Transporte está generando otras fuentes de ingresos para aumentar su capacidad de servicio?	1.6	17.3	28.3	42.5	10.2	47.2	52.8
28	GVT.13	¿Qué percepción tiene usted respecto al uso de los recursos del presupuesto público?	0.8	5.5	55.9	34.6	3.1	62.2	37.8

PRESUPUESTO

29	EFICACIA	GVT.14	¿Considera usted que sus compañeros han internalizado y se han comprometido con los valores institucionales?	1.6	6.3	33.9	46.5	11.8	41.7	58.3
30		Transp.16	¿Está usted conforme con el compromiso de la prestación del servicio brindado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	4.7	24.1	45.5	24.1	1.6	74.3	25.7
31		Transp.17	¿Cómo califica usted la gestión que realiza la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	7.1	25.9	52.1	14.4	0.5	85.1	14.9
32	EFICIENCIA	GVT.15	¿Está usted conforme con la seguridad en la gestión de los recursos de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	1.6	5.5	34.6	50.4	7.9	41.7	58.3
33		GVT.16	¿Cómo usted calificaría la implementación de los procesos en la gestión institucional?	1.6	3.1	40.2	51.2	3.9	44.9	55.1
34		GVT.17	¿Cómo usted calificaría el desempeño laboral de sus compañeros de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	0	2.4	21.3	57.5	18.9	23.6	76.4
35		GVT.18	¿Cree usted que los servicios prestados son cada vez menos burocráticos?	3.1	18.1	36.2	39.4	3.1	57.5	42.5
36		GVT.19	¿Cree usted que los equipos de trabajo son los adecuados para generar valor público?	2.4	11.0	38.6	40.2	7.9	52.0	48.0
37	CALIDAD	Transp.18	¿Cree usted que es adecuado el desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria?	6.3	16.0	33.0	36.6	8.1	55.2	44.8
38		Transp.19	¿Está usted de acuerdo que hay un impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	4.2	18.6	37.4	33.2	6.5	60.2	39.8

39	Transp.20	¿Cuál cree usted que es el nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	12.3	25.1	47.1	14.1	1.3	84.6	15.4
40	GVT.20	¿Cree usted que es adecuado el desarrollo de aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada?	0.8	3.9	34.6	49.6	11.0	39.4	60.6
41	GVT.21	¿Cree usted que es suficiente las partidas presupuestales para generar desarrollo de competencias en el personal de Gerencia de Vialidad y Transporte?	1.6	9.4	40.2	41.7	7.1	51.2	48.8

Nota. Indicadores de desempeño y gestión efectiva

Se han calculado 41 indicadores acorde a las perspectivas de Comunidad Usuaría siete indicadores con mayor grado entre totalmente en desacuerdo 36.4% y regular 42.4%, Procesos Internos nueve indicadores con mayor grado entre regular 41.1% y bueno 55.9%, Aprendizaje y Crecimiento nueve indicadores con mayor grado entre regular 36.6% y de acuerdo 64.6%, Presupuesto tres indicadores con mayor grado entre regular 55.9% y bueno 42.5%, Eficacia tres indicadores con mayor grado entre medianamente de acuerdo 45.5% y regular 52.1%, Eficiencia cinco indicadores con mayor grado entre de acuerdo 39.4% y bueno 57.5%, Calidad cinco indicadores con mayor grado entre medianamente de acuerdo 37.4% y de acuerdo 49.6%.

5.1.2.1. Indicadores de desempeño.

Tabla 14.

Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por los servicios administrativos.

P1. ¿Está usted satisfecho por los servicios administrativos brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	9.7	9.7	9.7
	En desacuerdo	74	19.4	19.4	29.1
	Medianamente de acuerdo	160	41.9	41.9	70.9
	De acuerdo	95	24.9	24.9	95.8
	Totalmente de acuerdo	16	4.2	4.2	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 14 se observa que el 70.9% de los usuarios están insatisfechos con los servicios administrativos prestados por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 15.

Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular.

P2. ¿Está usted satisfecho con el ordenamiento vehicular gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	54	14.1	14.1	14.1
	En desacuerdo	113	29.6	29.6	43.7
	Medianamente de acuerdo	134	35.1	35.1	78.8
	De acuerdo	67	17.5	17.5	96.3
	Totalmente de acuerdo	14	3.7	3.7	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 15 se observa que el 78.8% de los usuarios están insatisfechos por el ordenamiento vehicular dirigido por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 16.

Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana.

P3. ¿Está usted satisfecho con la infraestructura vial urbana gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	60	15.7	15.7	15.7
	En desacuerdo	125	32.7	32.7	48.4
	Medianamente de acuerdo	139	36.4	36.4	84.8
	De acuerdo	50	13.1	13.1	97.9
	Totalmente de acuerdo	8	2.1	2.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 16 se observa que el 84.8% de los usuarios están insatisfechos por la infraestructura vial urbana gestionada por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 17.

Comunidad. Indicador: Nivel de congestión vehicular urbano.

P4. ¿Qué percepción tiene usted respecto al congestión vehicular urbano gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	76	19.9	19.9	19.9
	Malo	145	38.0	38.0	57.9
	Regular	128	33.5	33.5	91.4
	Buena	28	7.3	7.3	98.7
	Muy Buena	5	1.3	1.3	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 17 se observa que el 91.4% de los usuarios están insatisfechos por el congestión vehicular urbano gestionado por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 18.

Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre

Público urbano.

P5. ¿Está usted satisfecho por la atención en los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano autorizados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	7.3	7.3	7.3
	En desacuerdo	101	26.4	26.4	33.8
	Medianamente de acuerdo	153	40.1	40.1	73.8
	De acuerdo	90	23.6	23.6	97.4
	Totalmente de acuerdo	10	2.6	2.6	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 18 se observa que el 73.8% de los usuarios están insatisfechos por los servicios de transporte terrestre público urbano autorizados por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 19.

Comunidad. Indicador: Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte

Terrestre Público urbano.

P6. ¿Está usted satisfecho por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano autorizados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.7	4.7
	En desacuerdo	86	22.5	22.5	27.2
	Medianamente de acuerdo	162	42.4	42.4	69.6
	De acuerdo	110	28.8	28.8	98.4
	Totalmente de acuerdo	6	1.6	1.6	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 19 se observa que el 69.6% de los usuarios están insatisfechos por el estado de los vehículos de transporte terrestre público urbano autorizados por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 20.

Comunidad. Indicador: Grado de efectividad de las ciclovías construidas.

P7. ¿Cómo usted califica el número de kilómetros de ciclovías construidas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	139	36.4	36.4	36.4
	Malo	112	29.3	29.3	65.7
	Regular	100	26.2	26.2	91.9
	Buena	29	7.6	7.6	99.5
	Muy Buena	2	0.5	0.5	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 20 se observa que el 91.9% de los usuarios están insatisfechos por las ciclovías construidas por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 21.

Procesos Internos. Indicador: Grado de atención en los servicios a los usuarios.

P1. ¿Qué percepción tiene usted respecto a las mejoras en los tiempos de atención a los usuarios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	2.4	2.4	2.4
	Regular	42	33.1	33.1	35.4
	Buena	71	55.9	55.9	91.3
	Muy Buena	11	8.7	8.7	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 21 se observa que el 35.4% de los colaboradores perciben una insatisfacción en los tiempos de atención a los usuarios brindados por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 22.

Procesos Internos. Indicador: Grado en el tiempo de respuesta en los trámites de servicio

P2. ¿Qué percepción tiene usted respecto del tiempo de respuesta en la tramitación de servicios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	1	0.8	0.8	0.8
	Mala	2	1.6	1.6	2.4
	Regular	55	43.3	43.3	45.7
	Buena	63	49.6	49.6	95.3
	Muy Buena	6	4.7	4.7	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 22 se observa que el 45.7% de los colaboradores perciben una insatisfacción en el tiempo de respuesta en la tramitación de servicios brindados por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 23.

Procesos Internos. Indicador: Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial.

P8. ¿Cómo usted califica la semaforización vial en la ciudad de Cajamarca?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	10	2.6	2.6	2.6
	Malo	52	13.6	13.6	16.2
	Regular	214	56.0	56.0	72.3
	Buena	93	24.3	24.3	96.6
	Muy Buena	13	3.4	3.4	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 23 se observa que el 72.3% de los usuarios están insatisfechos en la semaforización vial en la ciudad de Cajamarca gestionado por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 24.

Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de vías rehabilitadas.

P9. ¿Cómo usted califica la rehabilitación de vías por la Municipalidad Provincial de Cajamarca?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	55	14.4	14.4	14.4
	Malo	98	25.7	25.7	40.1
	Regular	164	42.9	42.9	83.0
	Buena	60	15.7	15.7	98.7
	Muy Buena	5	1.3	1.3	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 24 se observa que el 83.0% de los usuarios están insatisfechos por las vías rehabilitadas por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 25.

Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de los conductores de transporte terrestre público capacitados en educación y seguridad vial.

P10. ¿Cómo usted califica las capacitaciones a la comunidad transportista en educación y seguridad vial por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	31	8.1	8.1	8.1
	Malo	85	22.3	22.3	30.4
	Regular	165	43.2	43.2	73.6
	Buena	86	22.5	22.5	96.1
	Muy Buena	15	3.9	3.9	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 25 se observa que el 73.6% de los usuarios perciben una insatisfacción en la capacitación a la comunidad transportista en educación y seguridad vial por parte de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 26.

Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de las vías con señalización vertical.

P11. ¿Se encuentra usted satisfecho con la señalización vertical de las vías de tránsito en la ciudad de Cajamarca?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	3.7	3.7	3.7
	En desacuerdo	66	17.3	17.3	20.9
	Medianamente de acuerdo	175	45.8	45.8	66.8
	De acuerdo	113	29.6	29.6	96.3
	Totalmente de acuerdo	14	3.7	3.7	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 26 se observa que el 66.8% de los usuarios están insatisfechos con la señalización vertical gestionada por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 27.

Procesos Internos. Indicador: Porcentaje de las vías con señalización horizontal.

P12. ¿Se encuentra usted satisfecho con la señalización horizontal de las vías de tránsito en la ciudad de Cajamarca?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	2.6	2.6	2.6
	En desacuerdo	71	18.6	18.6	21.2
	Medianamente de acuerdo	181	47.4	47.4	68.6
	De acuerdo	107	28.0	28.0	96.6
	Totalmente de acuerdo	13	3.4	3.4	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 27 se observa que el 68.6% de los usuarios están insatisfechos con la señalización horizontal gestionada por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 28.

Procesos Internos. Indicador: Tasa del parque automotor público obsoleto.

P13. ¿Cómo usted califica la obsolescencia del parque automotor en la ciudad de Cajamarca?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	31	8.1	8.1	8.1
	Malo	117	30.6	30.6	38.7
	Regular	183	47.9	47.9	86.6
	Buena	47	12.3	12.3	99.0
	Muy Buena	4	1.0	1.0	100.0
	Total	382	100.0	100.0	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 28 se observa que el 86.6% de los usuarios califican que el parque automotor público es obsoleto, el cual es gestionado por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 29.

Procesos Internos. Indicador: Número de operativos de fiscalización.

P14. ¿Cómo usted califica los operativos de fiscalización en transporte por parte de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	54	14.1	14.1	14.1
	Malo	95	24.9	24.9	39.0
	Regular	157	41.1	41.1	80.1
	Buena	64	16.8	16.8	96.9
	Muy Buena	12	3.1	3.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 29 se observa que el 80.1% de los usuarios están insatisfechos con los operativos de fiscalización gestionados por la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 30.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte operativo.

P3. ¿Cómo usted calificaría los avances técnicos y tecnológicos de soporte operativo implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	4	3.1	3.1	3.1
	Mala	3	2.4	2.4	5.5
	Regular	50	39.4	39.4	44.9
	Buena	58	45.7	45.7	90.6
	Muy Buena	12	9.4	9.4	100.0
Total		127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 30 se observa que el 44.9% de los colaboradores están insatisfechos con el soporte operativo que tiene la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 31.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de mejoras técnicas y tecnológicas de soporte de gestión.

P4. ¿Cómo usted calificaría los avances técnicos y tecnológicos de soporte de gestión implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	7	5.5	5.5	5.5
	Regular	48	37.8	37.8	43.3
	Buena	65	51.2	51.2	94.5
	Muy Buena	7	5.5	5.5	100.0
Total		127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 31 se observa que el 43.3% de los colaboradores están insatisfechos con el soporte de gestión que tiene la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 32.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones.

P5. ¿Cómo usted calificaría los progresos de infraestructura física para las operaciones implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	2	1.6	1.6	1.6
	Mala	4	3.1	3.1	4.7
	Regular	64	50.4	50.4	55.1
	Buena	52	40.9	40.9	96.1
	Muy Buena	5	3.9	3.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 32 se observa que el 55.1% de los colaboradores están insatisfechos con la infraestructura física que tiene la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 33.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios.

P6. ¿Qué percepción tiene usted respecto del fortalecimiento en atención a usuarios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	2.4	2.4	2.4
	Regular	50	39.4	39.4	41.7
	Buena	65	51.2	51.2	92.9
	Muy Buena	9	7.1	7.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 33 se observa que el 41.7% de los colaboradores perciben una insatisfacción en el fortalecimiento en atención a usuarios brindados por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 34.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados.

P7. ¿Qué percepción tiene usted respecto de los puestos con tecnología y recursos existentes en la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	3.1	3.1	3.1
	Regular	60	47.2	47.2	50.4
	Buena	55	43.3	43.3	93.7
	Muy Buena	8	6.3	6.3	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 34 se observa que el 50.4% de los colaboradores perciben una insatisfacción en los puestos con tecnología y recursos que tiene la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 35.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte

P8. ¿Está usted conforme con el compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	2.4	2.4	2.4
	Medianamente de acuerdo	29	22.8	22.8	25.2
	De acuerdo	82	64.6	64.6	89.8
	Totalmente de acuerdo	13	10.2	10.2	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 35 se observa que el 25.2% de los colaboradores están inconformes con el compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 36.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Nivel del clima laboral del personal

administrativo y de fiscalización

P9. ¿Está usted conforme con el clima laboral del personal administrativo y de fiscalización de la Gerencia de Vialidad y Transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.4	2.4	2.4
	En desacuerdo	7	5.5	5.5	7.9
	Medianamente de acuerdo	42	33.1	33.1	40.9
	De acuerdo	63	49.6	49.6	90.6
	Totalmente de acuerdo	12	9.4	9.4	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 36 se observa que el 40.9% de los colaboradores están inconformes con el clima laboral del personal administrativo y de fiscalización de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 37.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador: Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de

Vialidad y Transporte

P10. ¿Está usted conforme con la cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.8	0.8	0.8
	En desacuerdo	10	7.9	7.9	8.7
	Medianamente de acuerdo	40	31.5	31.5	40.2
	De acuerdo	70	55.1	55.1	95.3
	Totalmente de acuerdo	6	4.7	4.7	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 37 se observa que el 40.2% de los colaboradores está inconforme con la cultura organizacional de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 38.

Aprendizaje y crecimiento. Indicador. Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría.

P15. ¿Cómo califica usted la labor de los inspectores de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca respecto al grado de conocimiento y aplicación de las disposiciones municipales?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	68	17.8	17.8	17.8
	Malo	117	30.6	30.6	48.4
	Regular	140	36.6	36.6	85.1
	Buena	54	14.1	14.1	99.2
	Muy Buena	3	0.8	0.8	100.0
	Total	382	100.0	100.0	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 38 se observa que el 85.1% de los usuarios están insatisfechos con los servicios de inspectoría por parte de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 39.

Presupuesto. Indicador. Asignación efectiva del presupuesto público.

P11. ¿Considera usted que es suficiente la asignación efectiva del presupuesto público?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3.9	3.9	3.9
	En desacuerdo	24	18.9	18.9	22.8
	Medianamente de acuerdo	57	44.9	44.9	67.7
	De acuerdo	37	29.1	29.1	96.9
	Totalmente de acuerdo	4	3.1	3.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 39 se observa que el 67.7% de los colaboradores consideran una insuficiente asignación del presupuesto público que tiene la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 40.

Presupuesto. Indicador. Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales

P12. ¿Considera usted que la Gerencia de Vialidad y Transporte está generando otras fuentes de ingresos para aumentar su capacidad de servicio?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1.6	1.6	1.6
	En desacuerdo	22	17.3	17.3	18.9
	Medianamente de acuerdo	36	28.3	28.3	47.2
	De acuerdo	54	42.5	42.5	89.8
	Totalmente de acuerdo	13	10.2	10.2	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 40 se observa que el 47.2% de los colaboradores consideran que no se está generando otras fuentes de ingresos para aumentar la capacidad de servicio en la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 41.

Presupuesto. Indicador: Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos.

P13. ¿Qué percepción tiene usted respecto al uso de los recursos del presupuesto público?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	1	0.8	0.8	0.8
	Mala	7	5.5	5.5	6.3
	Regular	71	55.9	55.9	62.2
	Buena	44	34.6	34.6	96.9
	Muy Buena	4	3.1	3.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 41 se observa que el 62.2% de los colaboradores perciben un inadecuado uso de los recursos del presupuesto públicos por parte de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

5.1.2.2. Gestión efectiva.

Tabla 42.

Eficacia. Indicador: Grado de internalización y compromiso con los valores

institucionales

P14. ¿Considera usted que sus compañeros han internalizado y se han comprometido con los valores institucionales?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1.6	1.6	1.6
	En desacuerdo	8	6.3	6.3	7.9
	Medianamente de acuerdo	43	33.9	33.9	41.7
	De acuerdo	59	46.5	46.5	88.2
	Totalmente de acuerdo	15	11.8	11.8	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 42 se observa que el 41.7% de los colaboradores consideran que sus compañeros no han internalizado, ni se han comprometido con los valores institucionales en la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 43.

Eficacia. Indicador: Grado de compromiso con la prestación del servicio

P16. ¿Está usted conforme con el compromiso de la prestación del servicio brindado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	18	4.7	4.7	4.7
	En desacuerdo	92	24.1	24.1	28.8
	Medianamente de acuerdo	174	45.5	45.5	74.3
	De acuerdo	92	24.1	24.1	98.4
	Totalmente de acuerdo	6	1.6	1.6	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 43 se observa que el 74.3% de los usuarios están inconformes con la prestación de los servicios brindados por la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 44.

Eficacia. Indicador. Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad.

P17. ¿Cómo califica usted la gestión que realiza la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	27	7.1	7.1	7.1
	Malo	99	25.9	25.9	33.0
	Regular	199	52.1	52.1	85.1
	Buena	55	14.4	14.4	99.5
	Muy Buena	2	0.5	0.5	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 44 se observa que el 85.1% de los usuarios están inconformes con la gestión que realiza la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 45.

Eficiencia. Indicador: Grado de seguridad en la gestión de los recursos

P15. ¿Está usted conforme con la seguridad en la gestión de los recursos de la Gerencia de Vialidad y Transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1.6	1.6	1.6
	En desacuerdo	7	5.5	5.5	7.1
	Medianamente de acuerdo	44	34.6	34.6	41.7
	De acuerdo	64	50.4	50.4	92.1
	Totalmente de acuerdo	10	7.9	7.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 45 se observa que el 41.7% de los colaboradores están inconformes con la seguridad en la gestión de los recursos por parte de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 46.

Eficiencia. Indicador: Grado de implementación de los procesos diseñados

P16. ¿Cómo usted calificaría la implementación de los procesos en la gestión institucional?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy mala	2	1.6	1.6	1.6
	Mala	4	3.1	3.1	4.7
	Regular	51	40.2	40.2	44.9
	Buena	65	51.2	51.2	96.1
	Muy Buena	5	3.9	3.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 46 se observa que el 44.9% de los colaboradores están insatisfechos con la implementación de los procesos en la gestión institucional de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 47.

Eficiencia. Indicador. Grado de efectividad en el desempeño del personal

P17. ¿Cómo usted calificaría el desempeño laboral de sus compañeros de la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	2.4	2.4	2.4
	Regular	27	21.3	21.3	23.6
	Buena	73	57.5	57.5	81.1
	Muy Buena	24	18.9	18.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 47 se observa que el 23.6% de los colaboradores están insatisfechos con el desempeño laboral de sus compañeros en la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 48.

Eficiencia. Indicador: Nivel de desburocratización de los servicios prestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3.1	3.1	3.1
	En desacuerdo	23	18.1	18.1	21.3
	Medianamente de acuerdo	46	36.2	36.2	57.5
	De acuerdo	50	39.4	39.4	96.9
	Totalmente de acuerdo	4	3.1	3.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 48 se observa que el 57.5% de los colaboradores están insatisfechos por la burocratización de los servicios prestados por parte de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 49.

Eficiencia. Indicador: Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.4	2.4	2.4
	En desacuerdo	14	11.0	11.0	13.4
	Medianamente de acuerdo	49	38.6	38.6	52.0
	De acuerdo	51	40.2	40.2	92.1
	Totalmente de acuerdo	10	7.9	7.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 49 se observa que el 52.0% de los colaboradores están insatisfechos con los equipos de trabajo para generar valor público en la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 50.

Calidad. Indicador: Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria

P18. ¿Cree usted que es adecuado el desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	6.3	6.3	6.3
	En desacuerdo	61	16.0	16.0	22.3
	Medianamente de acuerdo	126	33.0	33.0	55.2
	De acuerdo	140	36.6	36.6	91.9
	Totalmente de acuerdo	31	8.1	8.1	100.0
	Total	382	100.0	100.0	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 50 se observa que el 55.2% de los usuarios percibe que son inadecuados el desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria por parte de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 51.

Calidad. Indicador. Nivel de impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte

P19. ¿Está usted de acuerdo que hay un impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	4.2	4.2	4.2
	En desacuerdo	71	18.6	18.6	22.8
	Medianamente de acuerdo	143	37.4	37.4	60.2
	De acuerdo	127	33.2	33.2	93.5
	Totalmente de acuerdo	25	6.5	6.5	100.0
	Total	382	100.0	100.0	100.0

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 51 se observa que el 60.2% de los usuarios no están de acuerdo que hay un impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 52.

Calidad. Indicador. Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y

Transporte

P20. ¿Cuál cree usted que es el nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	47	12.3	12.3	12.3
	Malo	96	25.1	25.1	37.4
	Regular	180	47.1	47.1	84.6
	Buena	54	14.1	14.1	98.7
	Muy Buena	5	1.3	1.3	100.0
	Total	382	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 52 se observa que el 84.6% de los usuarios están insatisfechos con la imagen institucional de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 53.

Calidad. Indicador: Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para

generar servicios e infraestructura adecuada

P20. ¿Cree usted que es adecuado el desarrollo de aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0.8	0.8	0.8
	En desacuerdo	5	3.9	3.9	4.7
	Medianamente de acuerdo	44	34.6	34.6	39.4
	De acuerdo	63	49.6	49.6	89.0
	Totalmente de acuerdo	14	11.0	11.0	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 53 se observa que el 39.4% de los colaboradores están insatisfechos con el desarrollo de aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura por parte de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 54.

Calidad. Indicador. Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte

21 ¿Cree usted que es suficiente las partidas presupuestales para generar desarrollo de competencias en el personal de Gerencia de Vialidad y Transporte?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	1.6	1.6	1.6
	En desacuerdo	12	9.4	9.4	11.0
	Medianamente de acuerdo	51	40.2	40.2	51.2
	De acuerdo	53	41.7	41.7	92.9
	Totalmente de acuerdo	9	7.1	7.1	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Nota. Proceso de datos en SPSS® 25.

En la tabla 54 se observa que el 51.2% de los colaboradores percibe que las partidas presupuestales son insuficientes para generar desarrollo de competencias en el personal de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

5.1.3. Ficha documental.

Tabla 55.

Ficha documental 1.

Ficha 1.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas	
Definición	Cumplimiento de metas referente a transitabilidad y ordenamiento vehicular	
Objetivo estratégico	Lograr eficiencia en los servicios integrales de vialidad y transporte	
Objetivo específico	Lograr eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas	
Formula	$\frac{\text{Total de rutas cubiertas}}{\text{Total de rutas}}$	X 100
Fuente de datos	Memoria Anual Institucional 2022.	
Periodicidad	Anual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Gerencia de Vialidad y Transporte	
Valor	$\frac{56}{65}$	X 100
		89%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 3. Ficha documental 1.

Tabla 56.*Ficha documental 2.*

Ficha 2.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público	
Definición	Unidad vehicular habilitada para prestar servicio de transporte público.	
Objetivo estratégico	Lograr eficiencia en los servicios de operaciones de transporte	
Objetivo específico	Lograr eficiencia en habilitación vehicular de transporte público	
Formula	$\frac{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular procesados}}{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular recibidos}} \times 100$	
Fuente de datos	Memoria Anual Institucional 2022.	
Periodicidad	Mensual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	
Valor	$\frac{250}{250} \times 100$	90%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 4. Ficha documental 2.

Tabla 57.*Ficha documental 3.*

Ficha 3.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas Circulación (TUC's)	
Definición	Tarjeta Única de Circulación para prestar servicio de transporte público.	
Objetivo estratégico	Lograr eficiencia en los servicios de operaciones de transporte	
Objetivo específico	Lograr eficiencia en habilitación vehicular de transporte público	
Formula	$\frac{\text{Total de expedientes TUC's resueltos}}{\text{Total de expedientes TUC's recibidos}} \times 100$	
Fuente de datos	Memoria Anual Institucional 2022.	
Periodicidad	Mensual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	
Valor	$\frac{20552}{20552} \times 100$	100%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 5. Ficha documental 3.

Tabla 58.*Ficha documental 4.*

Ficha 4.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Porcentaje de empresas de transporte terrestre público formalizadas	
Definición	Empresas de transporte terrestre público formalizadas	
Objetivo estratégico	Lograr eficiencia en los servicios de operaciones de transporte	
Objetivo específico	Incrementar las empresas de transporte terrestre público formalizadas	
Formula	$\frac{\text{Número de empresas con resolución}}{\text{Total de empresas}} \times 100$	
Fuente de datos	Sistema de Gestión Integrado de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	
Periodicidad	Mensual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	
Valor	$\frac{261}{300} \times 100$	87%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 6. Ficha documental 4.

Tabla 59.*Ficha documental 5.*

Ficha 5.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores	
Definición	Emisión de licencias de conducir de clase B, vehículos menores	
Objetivo estratégico	Desarrollar personal altamente competitiva	
Objetivo específico	Lograr eficiencia operativa en los servicios de inspección	
Formula	$\frac{\text{Total de licencia de conducir emitidas 2022}}{\text{Total de licencia de conducir emitidas 2021}} - 1 \times 100$	
Fuente de datos	Memoria Anual Institucional 2022.	
Periodicidad	Mensual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial	
Valor	$\frac{2200}{343} \times 100$	541%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 7. Ficha documental 5.

Tabla 60.*Ficha documental 6.*

Ficha 6.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Indicador	Porcentaje de ejecución presupuestal
Definición	Ejecución presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte
Objetivo estratégico	Optimizar el presupuesto público
Objetivo específico	Optimizar la ejecución presupuestal
Formula	$\frac{\text{Total de ejecución presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de presupuesto de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \times 100$
Fuente de datos	Seguimiento Anual del Plan Operativo Institucional 2022.
Periodicidad	Anual
Unidad de medición	Porcentaje
Unidad Responsable	Gerencia de Vialidad y Transporte
Valor	$\frac{\text{S/. 7,590,706.02}}{\text{S/. 8,285,992.00}} \times 100 = 92\%$

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 8, 9, 10, 11 y 12. Ficha documental 6.

Tabla 61.*Ficha documental 7.*

Ficha 7.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR
Indicador	Porcentaje de proyectos viales ejecutados
Definición	Proyectos viales ejecutados de acuerdo al cronograma de actividades
Objetivo estratégico	Optimizar la inversión pública
Objetivo específico	Optimizar la ejecución de los proyectos viales ejecutados
Formula	$\frac{\text{Monto financiero ejecutado en proyectos viales}}{\text{Monto financiero total asignado en proyectos viales}} \times 100$
Fuente de datos	Seguimiento Anual del Plan Operativo Institucional 2022.
Periodicidad	Anual
Unidad de medición	Porcentaje
Unidad Responsable	Sub Gerencia de Circulación Vial
Valor	$\frac{\text{S/. 3,726,977.51}}{\text{S/. 4,306,653.00}} \times 100 = 87\%$

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 10. Ficha documental 7.

Tabla 62.*Ficha documental 8.*

Ficha 8.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados	
Definición	Proyectos de transporte ejecutados de acuerdo al cronograma de actividades	
Objetivo estratégico	Optimizar la inversión pública	
Objetivo específico	Optimizar la ejecución de los proyectos de transporte	
Formula	$\frac{\text{Monto financiero ejecutado en proyecto de transporte}}{\text{Monto financiero total asignado para proyecto de transporte}} \times 100$	
Fuente de datos	Seguimiento Anual del Plan Operativo Institucional 2022	
Periodicidad	Anual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	
Valor	$\frac{S/. 2,621,584.69}{S/. 2,686,096.00} \times 100$	98%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 11. Ficha documental 8.

Tabla 63.*Ficha documental 9.*

Ficha 9.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores del Servicio de Transporte Terrestre Público urbano	
Definición	Inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores de transporte	
Objetivo estratégico	Optimizar la inversión pública	
Objetivo específico	Optimizar la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores del Sistema de Transporte Terrestre Público urbano	
Formula	$\frac{\text{Total de la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores}}{\text{Total del presupuesto de la Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial}} \times 100$	
Fuente de datos	Seguimiento Anual del Plan Operativo Institucional 2022	
Periodicidad	Anual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial	
Valor	$\frac{S/ 8,580.00}{S/ 47,606.00} \times 100$	18%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 12. Ficha documental 9.

Tabla 64.*Ficha documental 10.*

Ficha 10.	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	
Indicador	Porcentaje del logro de las metas operacionales	
Definición	Logro de las metas operacionales de la Gerencia de Vialidad y Transporte	
Objetivo estratégico	Lograr eficacia en los resultados viales y de transporte	
Objetivo específico	Optimizar el logro de las metas operacionales	
Formula	$\frac{\text{Total de puntaje final de las metas operacionales por área de la Gerencias de Transporte}}{\text{Total de puntaje máximo}} \times 100$	
Fuente de datos	Gestión del rendimiento	
Periodicidad	Anual	
Unidad de medición	Porcentaje	
Unidad Responsable	Gerencia de Vialidad y Transporte	
Valor	$\frac{295.59}{300}$	99%

Nota. Proceso de datos en Excel® 2013.

Se muestra la información en anexos, Figura 13, 14 y 15. Ficha documental 10.

5.1.2.4. Correlación de Indicadores de desempeño y Gestión efectiva.

Tabla 65.

Correlación Rho de Spearman personal operativo de la Gerencia de Transporte

		Indicador Desempeño	Gestión Efectiva
Rho de Spearman	Indicador Desempeño	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,736**
		N	127
	Gestión Efectiva	Coefficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	127

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Correlación Rho de Spearman en SPSS 25.

En la presente correlación de Rho de Spearman, las variables se calcularon a un intervalo de confianza de 0.95 y en donde se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.736 con una significancia bilateral de 0.000 siendo esta < 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna en el siguiente estudio, es decir las variables se correlacionan entre sí.

Tabla 66.*Correlación Rho de Spearman, Comunidad Transportista.*

		Indicador Desempeño	Gestión Efectiva
Rho de Spearman	Indicador	Coeficiente de correlación	1.000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	,762**
		N	382
	Gestión	Coeficiente de correlación	,762**
	Efectiva	Sig. (bilateral)	1.000
		N	382

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Prueba de normalidad en SPSS 25.

En la presente correlación de Rho de Spearman, las variables se calcularon a un intervalo de confianza de 0.95 y en donde se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.762 con una significancia bilateral de 0.000 siendo esta < 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alterna en el siguiente estudio, es decir las variables se correlacionan entre sí.

5.3. Discusión de resultados.

En la presente investigación se diseñó y validó por juicio de 10 expertos, 7 perspectivas, 18 objetivos estratégicos, 80 objetivos específicos y 80 indicadores de los cuales se han calculado 51 indicadores, 41 mediante encuestas y 10 mediante ficha documental, los que difieren con los resultados de Benavente Pilca, (2021), donde se obtuvieron 15 indicadores de sostenibilidad para una gestión integral en el transporte que han sido clasificados en 5 dimensiones que son Económica, Social, Ambiental, Técnica/operativa relacionada a la calidad del servicio, Seguridad, los que fueron validados por juicio de 3 expertos. Asimismo Motos Cascales, (2019), seleccionó 46 indicadores referente a transporte urbano sostenible para la ciudad de Madrid que tienen como función proporcionar información sobre el desarrollo sostenible de manera concreta y cuantitativa.

Los indicadores de desempeño presentan un 36.3% de los usuarios que están satisfechos y están insatisfechos un 63.7%, y están conformados por indicadores de comunidad usuaria (19.8% están conformes y 80.2% insatisfechos), indicadores de procesos internos (32% están conformes y 68% insatisfechos), indicadores de aprendizaje y crecimientos (52.6% están conformes y 47.4% insatisfechos), indicadores de presupuesto (40.9% están conformes y 59.1% insatisfechos), los que difieren con los resultados de Pilamunga Agualongo, (2019), tuvo como indicadores de desempeño en seguridad vial 6%, (número de usuarios satisfechos con la señalización vial 8%, exceden la velocidad 68%), transporte terrestre (paso peatonal 10%, vías locales 8%, insatisfechos con los parqueaderos 77%), Transito (insatisfechos pasos inclusivos 68%, satisfechos con movilidad 5%, usuarios informados 9%). Asimismo difieren con los resultados de Gil Castro, (2018), donde la eficiencia de los indicadores de desempeño, en la productividad obtuvo entre 90% - 98% las empresas 3 y 5 en relación a las menos eficientes 1 y 4 con una diferencia de 4%, el indicador de costos en comparación a minimizar sus costos entre 55% - 65% las empresas 1, 2 y 6 en relación a las empresas 5 y 7 fueron las menos eficientes en costos.

Además podemos mencionar a indicadores como el Grado de congestionamiento vehicular urbano 91.4%, Grado de efectividad de las ciclovías construidas 91.9%, Porcentaje de vías rehabilitadas 17%, Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial 72.3%, Tasa del parque automotor público obsoleto 86.6%, que difieren con los resultados de Rodríguez Anticona, (2020), se tuvo la mejora de indicadores de tráfico y satisfacción de los viajeros en horas de congestión vehicular para ello se realizó una propuesta de red de ciclovías con una red de 96 km que permitiría reducir más de 2% la cantidad de automóviles, 9% onnibuses en horas pico lo que aliviaría el tráfico y reduciría el estrés de los viajeros ciclistas y automovilistas,

además reduciría la contaminación atmosférica, permitiría mejorar la salud de 323 590 personas cambiando el sedentarismo a uno más activo como el transporte en bicicleta.

Los indicadores de gestión efectiva presentan un 43.6% de los usuarios perciben que es adecuado y un 56.4% están inconformes, asimismo está integrado por los indicadores de eficacia 32.9%, eficiencia el 56.1% está satisfecho y calidad 41.9%, que difieren con los resultados de Montoya Tufinio, (2020), donde el indicador de productividad tuvo un descenso en 2016 de 3.59 a 2019 de 3.10, luego mejoro proyectando sus estados financieros obteniendo un promedio de 3.59 entre el 2020 a 2022, los indicadores de disponibilidad y confiabilidad en 2016, 2017, 2018 obtuvieron un rango de 98.31% a 99.44% lo que significa que se encuentran operativos en el mayor tiempo del año sirviendo como base para el control y mejora continua del transporte.

Los indicadores de eficacia están integrados por el Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales 58.3%, Grado de compromiso con la prestación del servicio 25.7%, Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad 14.9%, que difieren con los resultados de Paredes Ojeda, (2022), obteniendo una eficacia en las acciones de prevención en una infraestructura vial de tres tramos, reduciendo el costo total de los accidentes entre un 20%, 80% y 85% por motivo que fueron accidentes leves, asimismo el factor humano influye en los accidentes de tránsito entre un 90% a 95% y la infraestructura vial entre un 28% a 35%.

Los indicadores de calidad están integrados por el Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria 44.8%, Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada 60.6%, Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte 48.8%, Nivel de impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte 39.8%, Nivel de imagen institucional de la Gerencia de

Vialidad y Transporte 15.4%, los que difieren con los resultados de Nuñez Bohórquez, (2019), donde obtuvo escalas de indicadores de calidad en el servicio de transporte urbano referente a la sensación de seguridad determinada por las condiciones de iluminación se reduce la disposición a caminar en un 8%, el efecto sinuoso altera en un 6% la percepción de tiempo en permanencia a bordo del vehículo, la distancia de caminata de acceso se sobrevalora 1.33 veces, tiempo de espera se sobreestima 2.14 veces, tiempo de permanencia en el vehículo se subestima 0.68 veces. Asimismo difieren con los resultados de Jaurena, Dias Arias, et al, (2022), donde el Índice Evolución Interanual de Pasajeros Mensual (IPAX) y Índice Evolución Interanual de kilómetros Mensual (IKM) obtuvieron en promedio en los últimos 6 meses el IPAX (-24.16%) y IKM (-29,22%), en relación del IKM y el Índice de Pasajero por kilómetro (IPK) se observa los cambios en la producción de servicios en el orden de 2200 para sostener un límite de rentabilidad, los indicadores T.Plana, AT Nac, AT Loc, donde aumento la tarifa en 69% en febrero de 2019.

Los indicadores de desempeño y gestión efectiva presentan una correlación significativa de 0.762 referente a la comunidad transportista y de 0.736 en relación al personal operativo de la Gerencia de Transporte, en ambos casos se obtuvo una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que determina que las variables se correlacionan entre sí, los que son similares con los resultados de Mora Guevara, (2022), obteniendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.538 que representa que existe una correlación significativa, directa, positiva y moderada entre la gestión municipal y servicio de transporte público urbano, referente a los indicadores de satisfacción en usuarios de un servicio de transporte público donde sus indicadores presentan un nivel medio en tangibilidad 53.3% , fiabilidad 55.1%, capacidad de respuesta 51.5%, garantía 56.9%, empatía 65.9%.

5.2. Contrastación de hipótesis.

En el presente estudio se ha diseñado 51 indicadores de desempeño y de gestión efectiva, diseñándose las perspectivas (Comunidad Usuaría, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, Presupuesto, Eficacia, Eficiencia y Calidad), objetivos (Estratégicos y Específicas), indicadores (Desempeño y Gestión Efectiva), se ha realizado un diagnóstico calculando 41 indicadores obteniendo un nivel de desempeño de 63.7% de insatisfacción, como consecuencia de sus dimensiones comunidad usuaria 80.2%, procesos internos 68%, aprendizaje y crecimiento 47.4%, presupuesto 59.1%, referente al nivel de gestión efectiva el 56.4% está insatisfecho producto de sus dimensiones eficacia que obtuvo un 67.1%, eficiencia 43.9% y calidad 58.1%, siendo relevante para la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, asimismo se han diseñado 10 indicadores mediante ficha documental acorde a la información recabada de la Gerencia de Transporte, finalmente se ha determinado el nivel de correlación, previa prueba de normalidad que tuvo como resultado que las variables no siguen una distribución normal por lo que se determina que el presente estudio presenta una estadística no paramétrica y se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables indicadores de desempeño y gestión efectiva que obtuvo una correlación significativa de 0,736 para el personal operativo de la Gerencia de Transporte y de 0,762 en la comunidad transportista, en ambas situaciones se obtuvo una significancia bilateral de 0.000 siendo esta < 0.05 lo que determina que existe una correlación positiva considerable y muy fuerte.

CAPITULO VI.

PROPUESTA.

6.1. Formulación de la propuesta.

En la presente investigación se ha diseñado un paquete de cincuenta y uno (51) indicadores de desempeño y gestión efectiva para la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, que ayudan a lograr una gestión efectiva dentro de la organización implicando desarrollar estrategias para obtener resultados de manera eficaz (en función a lo planificado utilizando los recursos y tiempo establecidos), eficiente (de acuerdo a lo planificado utilizando menos recursos, costo o tiempo) y de calidad (los servicios y/o productos satisfagan las necesidades de los clientes), contribuyendo al progreso sostenible que implica satisfacer las necesidades de los habitantes en un determinado tiempo y lugar sin afectar los recursos, medio ambiente, para beneficio de las futuras generaciones y tengan las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento económico.

Actualmente en la Gerencia de Vialidad y Transporte no existen indicadores de desempeño que permitan medir las actividades que realizan de manera permanente para beneficio del sector transporte y la población, causando dificultades en la mejora de los procesos de planificación, organización, dirección, ejecución y control de las actividades y tareas, generándose inconvenientes para el alcance de las metas y objetivos del área de manera eficaz, eficiente y de calidad, afectando la misión y visión de la organización.

Por lo que adicionalmente se ha propuesto diseñar más indicadores que contribuyan a mejorar el desempeño y la gestión efectiva del área de transporte.

6.1.1. Indicadores de desempeño.

6.1.1.1. Dimensión 1: Comunidad

6.1.1.1.1. Indicador 1: Tasa de contaminación ambiental por emisiones vehiculares en la urbe.

Representa la contaminación ambiental en relación por los contaminantes emitidos por los vehículos en el área urbana, que debe ser gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Las sustancias contaminantes que emiten los vehículos son monóxido de carbono, dióxido de carbono, entre otros. Sirve para evaluar el nivel de contaminación ambiental emitido por los vehículos producto del combustible utilizado y con la finalidad de regular la emisión de gases contribuyendo a reducir la contaminación del aire y tener un ambiente sostenible. Se mide a través de dispositivos tecnológicos que permite evaluar el nivel de contaminación ambiental. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TCAEV = \left(\left(\frac{\text{Nivel de Dióxido de carbono obtenidas de sensores electrónicos del Trimestre II}}{\text{Nivel de Dióxido de carbono obtenidas de sensores electrónicos del Trimestre I}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.1.2. Indicador 2: Tasa de siniestralidad vehicular urbana.

Representa la cantidad de accidentes de tránsito en la zona urbana en un periodo de tiempo (días, semanas, meses, etc.), información que debe gestionar la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Los accidentes se ocasionan por diversos motivos como falla técnica de vehículo por mal estado, conductor en estado ebriedad, conductor no sabe bien las normas de tránsito, entre otras. Sirve para evaluar el área de transporte referente a las medidas seguridad vial implementadas y con la finalidad de reducir los accidentes vehiculares en la zona urbana. Se mide a través de datos estadísticos de los accidentes registrados. Se ha tomado como

referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TSVU = \left(\left(\frac{\text{Número de accidentes vehiculares urbano mes actual}}{\text{Número de accidentes vehiculares urbano mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.1.3. Indicador 3: Tasa de fallecimientos por accidentes de tránsito urbano.

Representa la cantidad de muertes a causa de accidentes de tránsito urbano en un periodo de tiempo (días, semana, meses, etc.), datos estadísticos que debe gestionarlos la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Las muertes que son ocasionadas por accidentes vehiculares producto de no respetar las normas de tránsito, vehículos en malas condiciones, por conductores con poca experiencia conduciendo, entre otras. Sirve para evaluar el área de transporte en relación a las medidas implementadas de seguridad vial que tienen como finalidad reducir las muertes por accidentes de tránsito en la zona urbana. Se mide a través de información estadística de los fallecimientos por accidentes de tránsito. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TFATU = \left(\left(\frac{\text{Número de fallecimientos por accidentes de tránsito vehicular mes actual}}{\text{Número de fallecimientos por accidentes de tránsito vehicular mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.1.4. Indicador 4: Tasa de heridos graves y leves por accidentes de tránsito urbano.

Representa la cantidad de personas que resultan heridas (graves o leves) por accidentes de tránsito en la zona urbana en un determinado periodo de tiempo (días, semanas, meses, etc.), información que debe ser gestionada por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Los heridos graves o leves a veces tienen graves consecuencias como lesiones (fisuras, fracturas, roturas), discapacidades físicas (parálisis de una extremidad del cuerpo) siendo el daño irreparable que perjudica indefinidamente a una persona.

Sirve para evaluar el área de transporte en relación a las medidas de seguridad vial implementadas con la finalidad de reducir la tasa de heridos leves y graves ocasionados por accidentes de tránsito. Se mide a través de base de datos estadísticos de heridos graves y leves por accidente de tránsito urbano. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$THGL = \left(\left(\frac{\text{Número de heridos graves y leves por accidentes de tránsito vehicular mes actual}}{\text{Número de heridos graves y leves por accidentes de tránsito vehicular mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.1.5. Indicador 5: Costo económico por accidentes en el Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.

Representa las pérdidas económicas en relación a los daños causados por los accidentes en el servicio de transporte público urbano, información que debe ser gestionada por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Las pérdidas económicas afectan a los conductores y usuarios como en la reparación de vehículos afectados, tiempo de atención medica de los heridos, pérdida de ingresos por el tiempo de reparación del vehículo.

Sirve para evaluar al área de transporte en relación a las medidas de seguridad vial implementadas como programa de entrenamiento a conductores, infraestructura vial en buen estado, señalización vertical y horizontal, con la finalidad de reducir los accidentes en el servicio de transporte público. Se mide a través de información estadística del costo económico por accidente de tránsito. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$CEATU = \left(\frac{\text{Total en soles de daños económicos por accidentes de tránsito urbano}}{\text{Total en soles de daños económicos ocasionados por accidentes de tránsito}} \right) * 100$$

6.1.1.2. Dimensión 2: Procesos Internos.

6.1.1.2.1. Indicador 1: Porcentaje de iniciativas normativas para lograr eficiencia en sus operaciones.

Representa la cantidad de iniciativas normativas implementadas para ser eficientes en sus operaciones que realiza la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Las normativas permiten mejorar las condiciones de trabajo de los transportistas, colaboradores y del sector transporte. Sirve para evaluar al área de transporte en relación a mejorar las políticas, dispositivos de control, regulación del transporte, con la finalidad de obtener eficiencia que permita ser más productivos para reducir costos, mejorar los servicios. Se mide a través de las normativas implementadas en un periodo de tiempo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PINLEO = \left(\frac{\text{Total de iniciativas normativas aprobadas para lograr eficiencia operativa}}{\text{Total de iniciativas normativas propuestas para lograr eficiencia operativa}} \right) * 100$$

6.1.1.2.2. Indicador 2: Porcentaje de eficiencia en la liquidación y remate de vehículos del Depósito Oficial Vehicular.

Representa la cantidad de procesos de liquidación y remates de los vehículos que se encuentran en abandono en el Depósito Oficial Vehicular (DOV) los que se encuentran en custodia por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. El Depósito Oficial Vehicular (DOV) es el espacio que permite tener en custodia a vehículos que han sido infraccionados por incumplimiento de las normas de tránsito que el conductor infringió. Sirve para evaluar al área de transporte en relación al número de liquidación y remates de vehículos permitiendo liberar espacios en el depósito y generar ingresos para la entidad del estado. Se mide a través del número de procesos de liquidación y remate de vehículos ejecutados. Se ha tomado

como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PELRV = \left(\frac{\text{Número de procesos de liquidación y remate de vehículos ejecutados}}{\text{Número de procesos de liquidación y remate de vehículos planificados}} \right) * 100$$

6.1.1.2.3. Indicador 3: Porcentaje de vehículos ecológicos de servicio público.

Representa la cantidad de vehículos ecológicos usados en el servicio de transporte público que son supervisados por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Los vehículos ecológicos son menos contaminantes con el medio ambiente debido a que el funcionamiento de los vehículos es a gas natural, híbridos, eléctricos. Sirve para evaluar el área de transporte en relación a los vehículos ecológicos que brindan el servicio de transporte público con la finalidad de reducir la contaminación ambiental y cuidar la salud de la población. Se mide a través de información estadística y la verificación del estado de los vehículos a través de las inspecciones vehiculares. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PVESP = \left(\frac{\text{Número de vehículos nuevos menor a 5 años de antigüedad del servicio público}}{\text{Número de vehículos del servicio público implementados}} \right) * 100$$

6.1.1.2.4. Indicador 4: Porcentaje de la eficiencia en la gestión de la circulación terrestre.

Representa la capacidad de la red vial y la utilizada en relación a factores de velocidad, tiempos de viaje, flujo vehicular que son gestionados por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar al área de transporte referente a la planificación del tráfico vehicular que tiene como finalidad optimizar el flujo vehicular determinando medidas correctivas en el sistema de transporte. Se mide a través de encuestas, entrevistas a expertos en transporte, o estudios de transporte evaluando zonas críticas para recolectar datos (velocidad promedios, tiempos de viaje, flujo vehicular. Se ha tomado como

referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PEGCT = \left(\frac{\text{Número de estudios de circulación terrestre ejecutados}}{\text{Número de estudios de circulación terrestre planificados}} \right) * 100$$

6.1.1.2.5. Indicador 5: Porcentaje de internamiento de vehículos infractores.

Representa la cantidad de internamientos de vehículos infractores que son conducidos por conductores que incumplieron las normas de transporte y dichos vehículos fueron internados en el Depósito Oficial Vehicular (DOV) por los inspectores de transporte municipal de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar las acciones de seguridad vial ejecutadas por parte del área de transporte que tiene como finalidad el cumplimiento de las normas de transporte que contribuye a mejorar la seguridad vial, reducir accidentes, concientizar a los conductores, promoviendo una cultura responsable en el transporte, permitiendo salvaguardar la vida de los habitantes. Se mide a través datos estadísticos, referente a la cantidad de vehículos internados en relación al total de vehículos existentes en una determinada zona geográfica. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PIVI = \left(\frac{\text{Total de internamiento de vehículos infractores}}{\text{Total de vehículos infraccionados}} \right) * 100$$

6.1.1.2.6. Indicador 6: Tasa de conductores sancionados.

Representa la proporción de conductores que fueron sancionados por incumplir con las normas de tránsito a cargo de los inspectores de transporte municipal de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar las acciones de seguridad vial tomadas por el área de transporte con la finalidad de medir el cumplimiento de las normas de transporte que contribuye a reducir accidentes de tránsito, mejorar los programas de concientización de conductores, promoviendo una cultura responsable en transporte. Se mide a través datos estadísticos referentes a la cantidad

de conductores sancionados en relación al total de conductores existentes en una determinada zona geográfica. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TCS = \left(\left(\frac{\text{Número de conductores sancionados trimestre actual}}{\text{Número de conductores sancionados trimestre anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.3. Dimensión 3: Aprendizaje y Crecimiento.

6.1.1.3.1. Indicador 1: Porcentaje de personal acorde con el perfil del puesto.

Representa la cantidad de personal que cumple con los requisitos de perfil del puesto alineados al Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de acuerdo a la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar cada puesto de trabajo acorde al perfil donde se especifica las funciones laborales, experiencia, conocimientos, competencias, con la finalidad de que los colaboradores tengan un buen desempeño referente a las labores que desarrollen de forma efectiva acorde a las tareas y actividades determinadas en cada área en una institución. Se mide a través de datos estadísticos, referente al número de colaboradores que cumplen con lo requerido para el perfil del puesto en relación al total de colaboradores en un determinado puesto de trabajo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PPAPP = \left(\frac{\text{Total de colaboradores acorde con el perfil del puesto}}{\text{Total de puestos de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

6.1.1.3.2. Indicador 2: Porcentaje de puestos integrados en gestión por procesos.

Representa la cantidad de puestos integrados en gestión por procesos permite mejorar las operaciones realizadas mediante tareas y actividades alineadas a los objetivos estratégicos de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la mejora continua de los procesos con enfoque al trabajo en equipo en donde los colaboradores participan en la optimización de los

procesos con la finalidad de lograr eficiencia en los servicios brindados a los administrados obteniendo como resultado una mejor calidad y satisfacción, permitiendo aumentar la productividad y competitividad del área de transporte y la organización. Se mide a través de datos estadísticos referente al total de puestos integrados en gestión por procesos en relación al total de puestos del área. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PPIGP = \left(\frac{\text{Total de puestos integrados en gestión por procesos}}{\text{Total de puestos de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

6.1.1.3.3. Indicador 3: Porcentaje de personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial.

Representa la cantidad de personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar el conocimiento técnico en la normativa de transporte de los colaboradores con la finalidad de promover una cultura en seguridad vial para prevenir accidentes de tránsito mediante las actividades de manejo defensivo y responsable, primeros auxilios, respeto de normas de transporte. Se mide a través de datos estadísticos, referente al número de colaboradores que están capacitados en actividades operativas de seguridad vial en relación al total de trabajadores del área de transporte. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PPCSV = \left(\frac{\text{Número del personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial}}{\text{Total de personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

6.1.1.3.4. Indicador 4: Porcentaje de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial.

Representa la cantidad de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar las capacidades de los líderes en gestión

de riesgos, resolución de conflictos, motivación a los compañeros de labores, que influyen en la toma de decisiones y promoviendo una cultura de seguridad vial con la finalidad de gestionar una planificación de rutas, monitoreo y evaluación de las normas de tránsito, promocionar la educación vial en el transporte público, privado y ciudadanía en general, contribuyendo a prevenir accidentes de tránsito, aumenta la confianza en los colaboradores y mejora la imagen del área y la organización. Se mide a través de datos estadísticos, referente al número de líderes capacitados en relación al total de líderes. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PLCSV = \left(\frac{\text{Número de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial}}{\text{Total de líderes de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

6.1.1.3.5. Indicador 5: Tasa de eficiencia en la evaluación del desempeño laboral.

Representa la proporción de eficiencia en el proceso de evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la calidad del proceso de evaluación del desempeño laboral con la finalidad de reducir la rotación de personal, aumentar la satisfacción laboral, contribuyendo a mejorar el ambiente de comunicación y motivación permitiendo fortalecer la cultura organizacional, identificar oportunidades de mejora dentro del área, Se mide a través de datos estadísticos, referente al número de evaluaciones ejecutadas en relación al total de evaluaciones planificadas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TEEDL = \left(\left(\frac{\text{Número de personal conforme con la evaluación de desempeño a sus compañeros mes actual}}{\text{Número de personal conforme con la evaluación de desempeño a sus compañeros mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.3.6. Indicador 6: Número de agentes operativos de seguridad vial por habitantes o conductores.

Representa la cantidad de agentes operativos de seguridad vial por habitantes o conductores en una determinada zona geográfica. Sirve para evaluar al área de transporte mediante operaciones de fiscalización donde se toman acciones de cumplimiento de las normas de tránsito con la finalidad de prevenir los accidentes de tránsito, reducir el tráfico, contribuyendo a mejorar la cultura en seguridad vial salvaguardando la seguridad de los ciudadanos. Se mide a través de la cantidad de agentes operativos de seguridad vial en relación a la población total de habitantes o conductores de transporte terrestre público en una ciudad. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NAPSVH = \left(\frac{\text{Número de agentes operativos de seguridad vial}}{10\,000 \text{ habitantes}} \right) * 100$$

6.1.1.3.7. Indicador 7: Número de alianzas estratégicas con entidades del sector transporte.

Representa la cantidad de alianzas estratégicas realizadas con entidades del sector transporte. Sirve para evaluar al área de transporte en función a las gestiones ejecutadas para establecer relaciones interinstitucionales con la finalidad de trabajar en manera integral que permite compartir información, recursos, desarrollo de proyectos, promoviendo el desarrollo y participación del sector transporte para lograr el cumplimiento de objetivos estratégicos que permiten disminuir los costos, aumentar la innovación, reducir las brechas en transporte y mejorando la eficiencia. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de alianzas estratégicas realizadas en relación al total de alianzas planificadas en un periodo de tiempo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$NAEEST = (\text{Número de alianzas estratégicas realizadas})$$

6.1.1.4. Dimensión Presupuesto.

6.1.1.4.1. Indicador 1: Tasa de reducción de brechas presupuestales.

Representa la evaluación del desempeño de la gestión financiera de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Sirve para evaluar la gestión financiera del área de transporte enfocado al uso de los recursos económicos de manera eficiente con la finalidad de reducir el gasto presupuestario en el largo plazo. Se mide a través de datos estadísticos referente a lo planificado en presupuesto para el año siguiente en relación a lo presupuestado en el año anterior. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TRBP = \left(\left(\frac{\text{Presupuesto del año actual}}{\text{Presupuesto del año anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.4.2. Indicador 2: Tasa de eficiencia en recaudación por fiscalización vehicular.

Representa la cantidad de ingresos económicos por recaudación de fiscalización vehicular ejecutadas por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar los ingresos por recaudación de las operaciones de fiscalización vehicular provenientes de multas por infracciones de tránsito a vehículos, conductores, costo de grúa, costo de chochera en el depósito por día, con la finalidad que se cumpla la normatividad en transporte, regular el flujo vehicular para mejorar la transitabilidad vehicular y peatonal, contribuyendo a mejorar la seguridad vial del parque automotor de la ciudad. Se mide a través de datos estadísticos referente a la recaudación obtenida en un periodo actual en relación a un periodo anterior. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TERFV = \left(\left(\frac{\text{Recaudación efectiva por fiscalización vehicular mes actual}}{\text{Recaudación efectiva por fiscalización vehicular mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.4.3. Indicador 3: Tasa de cobranza por actas impuestas.

Representa la cantidad de actas impuestas cobradas en un determinado periodo de tiempo en la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en la efectividad de la cobranza de las deudas por infracciones de tránsito con la finalidad de recuperar los montos adeudados para obtener ingresos que contribuyen a mejorar la gestión en los procesos de cobranzas. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de ingresos por cobranza de actas en un periodo actual en relación al total de ingresos por actas de cobranza en un periodo anterior. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TCAI = \left(\left(\frac{\text{Total de cobranzas efectivas por actas impuestas mes actual}}{\text{Total de cobranzas efectivas por actas impuestas mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

6.1.1.4.4. Indicador 4: Porcentaje de inversión en nueva infraestructura y tecnología vial.

Representa la cantidad de recursos invertidos destinados en nueva infraestructura y tecnología vial gestionados por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función al monto de inversión en nuevos proyectos de vías, puentes, equipos para la semaforización, con la finalidad de modernizar e innovar la tecnología para mejorar el flujo vehicular y la seguridad vial. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de inversión destinada a infraestructura y tecnología vial en relación al total de presupuesto del área de transporte en un periodo de tiempo determinado. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PINITV = \left(\frac{\text{Total de la inversión en nueva infraestructura y tecnología vial}}{\text{Total de la inversión en la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

6.1.1.4.5. Indicador 5: Porcentaje de inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial.

Representa la cantidad de recursos invertidos destinados al mantenimiento de infraestructura y tecnología vial a cargo de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función al monto de inversión para el mantenimiento de las vías, sistema de semaforización, señalización vertical y horizontal, con la finalidad de garantizar un adecuado flujo vehicular y seguridad vial contribuyendo a brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de inversión destinada al mantenimiento de infraestructura y tecnología vial en relación al total de presupuesto del área de transporte en un periodo de tiempo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PIMITV = \left(\frac{\text{Total de la inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial}}{\text{Total de la inversión en la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$$

6.1.1.4.6. Indicador 6: Porcentaje de inversión destinada a incentivos para renovación vehicular de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.

Representa la cantidad de recursos invertidos destinados a incentivos para la renovación vehicular de los servicios de transporte terrestre público urbano gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función al monto de inversión para incentivar la renovación vehicular como programas de evaluación y adquisición de vehículos económicos y ecoamigables, asistencia técnica para el financiamiento de la compra de vehículos, para que los empresarios y/o conductores adquieran vehículos económicos y ecoamigables con la finalidad de prevenir y reducir la contaminación ambiental fortaleciendo la cultura del medio ambiente en el sector transporte contribuyendo a brindar un

servicio de calidad a los ciudadanos. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de inversión destinada a incentivos para la renovación vehicular de los servicios de transporte terrestre público urbano en relación al total de presupuesto de transporte en un periodo de tiempo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PIIRV = \left(\frac{\text{Total de la inversión destinada a incentivos para renovación vehicular}}{\text{Total de presupuesto de Sub Gerencia de Operaciones de Transporte}} \right) * 100$$

6.1.1.4.7. Indicador 7: Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad sobre seguridad vial.

Representa la cantidad de recursos invertidos destinados a campañas de sensibilización a la comunidad sobre seguridad vial gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función al monto de inversión para la sensibilización a la comunidad para concientizarlos y educarlos con la finalidad de cumplir y respetar las normas de tránsito, fortaleciendo la cultura en seguridad vial contribuyendo a mejorar el transporte y reduciendo los accidentes de tránsito por responsabilidad de los peatones. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad en seguridad vial en relación al total de presupuesto de transporte en un periodo de tiempo. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PICSC = \left(\frac{\text{Total de la inversión en campañas de sensibilización a comunidad en seguridad vial}}{\text{Total del presupuesto de la Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial}} \right) * 100$$

6.1.2. Gestión Efectiva.

6.1.2.1. Dimensión 1. Eficacia

6.1.2.1.1. Indicador 1: Porcentaje de logro de los objetivos institucionales.

Representa la cantidad de objetivos institucionales logrados por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en el cumplimiento de sus actividades y tareas alineadas a los objetivos institucionales para alcanzar la misión y visión de la organización con la finalidad de determinar la eficacia en la ejecución de sus procesos de planificación, organización, dirección, contribuyendo a generar una cultura organizacional. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de objetivos institucionales logrados en relación al total de objetivos institucionales planificados. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PLOI = \left(\frac{\text{Total de puntuación de logro de los objetivos institucionales obtenidos}}{\text{Total de puntuación máximo}} \right) * 100$$

6.1.2.1.2. Indicador 2: Porcentaje de implementación de políticas institucionales.

Representa la cantidad de políticas institucionales implementadas por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en el cumplimiento de normas de transporte eficaces alineadas a los objetivos estratégicos nacionales del sector transporte con la finalidad de determinar una gestión eficaz en la creación y aplicación del marco legal implementado contribuyendo a mejorar el flujo vehicular, seguridad vial, calidad del servicio brindado por las empresas de transporte y salvaguardando la vida de los ciudadanos. Se mide a través de estadísticos, referente al total de políticas institucionales implementadas en relación al total de políticas institucionales planificados. Se ha tomado como referencia a

indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PIPI = \left(\frac{\text{Total de implementación de políticas institucionales}}{\text{Total de políticas institucionales planificadas}} \right) * 100$$

6.1.2.1.3. Indicador 3: Porcentaje de implementación de las estrategias institucionales.

Representa la cantidad de estrategias institucionales implementadas por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en la elaboración y diseño de planes estratégicos para lograr los objetivos y metas del área de transporte y la organización alineados a los objetivos estratégicos nacionales del sector transporte con la finalidad de gestionar eficazmente la toma de decisiones para mejorar el flujo vehicular, seguridad vial, calidad del servicio brindado por las empresa de transporte y salvaguardando la vida de los ciudadanos contribuyendo a fortalecer la cultura organizacional. Se mide a través de datos estadísticos, referente al total de estrategias institucionales implementadas en relación al total de estrategias institucionales planificadas. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$PIEI = \left(\frac{\text{Total de implementación de las estrategias institucionales}}{\text{Total de estrategias institucionales planificadas}} \right) * 100$$

6.1.3.1. Dimensión 2: Eficiencia.

6.1.3.1.1. Indicador 1: Tasa de racionalidad en el uso de los recursos.

Representa la proporción en el uso de recursos por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte. Sirve para evaluar la administración del área de transporte en función de los recursos utilizados de manera eficiente con la finalidad a cumplir las actividades y tareas realizadas alineadas a los objetivos y metas contribuyendo a incrementar la productividad laboral, reduciendo los costos, mejorando la calidad del servicio y satisfacción de los administrados. Se mide a través de datos

estadísticos, referente al total de recursos utilizados en relación al total de recursos asignados. Se ha tomado como referencia a indicadores de transporte, movilidad urbana sostenible, de las investigaciones estudiadas en la presente indagación.

$$TRUR = \left(\left(\frac{\text{Número de colaboradores que hace uso racional de los recursos trimestre actual}}{\text{Número de colaboradores que hace uso racional de los recursos trimestre anterior}} \right) - 1 \right) * 100$$

Tabla 67.

Incorporación de indicadores propuestos al diseño de indicadores de desempeño para medir la gestión efectiva, en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
Comunidad Usuaria.	Lograr la satisfacción de la comunidad.	Lograr la satisfacción de la comunidad por los servicios administrativos.	Nivel de satisfacción por los servicios administrativos (NSSA) $\left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por los servicios administrativos}}{\text{Número de usuarios encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción de la comunidad por el ordenamiento vehicular.	Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular (NSOV) $\left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos por el ordenamiento vehicular}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción de la comunidad en la infraestructura vial urbana.	Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana (NSIVU) $\left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos por la infraestructura vial urbana}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción por la atención en los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano	Nivel de satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano (NSSTU) $\left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por los servicios de transporte urbano}}{\text{Número de usuarios encuestados}}\right) * 100$
		Lograr la satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano.	Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano (NSEVTU) $\left(\frac{\text{Número de usuarios satisfechos por el estado de los vehículos de transporte urbano}}{\text{Número de usuarios encuestados}}\right) * 100$
	Conseguir el ordenamiento vehicular.	Reducir el congestionamiento vehicular urbano.	Grado de congestionamiento vehicular urbano (GCVU) $\left(\frac{\text{Número de conductores que perciben el congestionamiento vehicular urbano}}{\text{Número de conductores encuestados}}\right) * 100$
		Ampliar los Kilómetros de ciclovías con efectividad.	Grado de efectividad de las ciclovías construidas (GECC) $\left(\frac{\text{Cantidad de kilómetros de ciclovías construidas}}{\text{Cantidad de kilómetros de ciclovías necesarias}}\right) * 100$
Reducir la contaminación ambiental	Reducir la contaminación ambiental por emisiones vehiculares en la urbe.	Propuesta: Tasa de contaminación ambiental por emisiones vehiculares en la urbe (TCAEV) $\left(\frac{\text{Nivel de Dióxido de carbono obtenidas de sensores electrónicos del Trimestre II}}{\text{Nivel de Dióxido de carbono obtenidas de sensores electrónicos del Trimestre I}} - 1\right) * 100$	

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
	Disminuir la siniestralidad vehicular.	Reducir la siniestralidad vehicular urbana.	Propuesta: Tasa de siniestralidad vehicular urbana. (TSVU) $\left(\left(\frac{\text{Número de accidentes vehiculares urbano mes actual}}{\text{Número de accidentes vehiculares urbano mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
		Reducir los fallecimientos por accidentes de tránsito urbano.	Propuesta: Tasa de fallecimientos por accidentes de tránsito urbano (TFATU) $\left(\left(\frac{\text{Número de fallecimientos por accidentes de tránsito vehicular mes actual}}{\text{Número de fallecimientos por accidentes de tránsito vehicular mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
		Reducir los heridos graves y leves por accidentes de tránsito urbano.	Propuesta: Tasa de heridos graves y leves por accidentes de tránsito urbano (THGL) $\left(\left(\frac{\text{Número de heridos graves y leves por accidentes de tránsito vehicular mes actual}}{\text{Número de heridos graves y leves por accidentes de tránsito vehicular mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
		Reducir el costo económico por accidentes en el Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.	Propuesta: Costo económico por accidentes en el Servicios de Transporte Terrestre Público urbano (CEATU) $\left(\frac{\text{Total en soles de daños económicos por accidentes de tránsito urbano}}{\text{Total en soles de daños económicos ocasionados por accidentes de tránsito}} \right) * 100$
Procesos internos:		Reducir los tiempos de atención al usuario.	Grado de atención en los servicios a los usuarios (GASU) $\left(\frac{\text{Número usuarios perciben una mejor atención en la reducción del tiempo}}{\text{Total de encuestados}} \right) * 100$
Gerencia de Vialidad y Transporte	Lograr eficiencia en los servicios integrales de vialidad y transporte.	Desarrollar iniciativas normativas para lograr eficiencia operativa.	Propuesta: Porcentaje de iniciativas normativas para lograr eficiencia en sus operaciones (PINLEO) $\left(\frac{\text{Total de iniciativas normativas aprobadas para lograr eficiencia operativa}}{\text{Total de iniciativas normativas propuestas para lograr eficiencia operativa}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas.	Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas (PEGPRU) $\left(\frac{\text{Total de rutas cubiertas}}{\text{Total de rutas}} \right) * 100$
Sub Gerencia de Circulación Vial,		Lograr eficiencia en la liquidación y remate de vehículos del Depósito Oficial Vehicular.	Propuesta: Porcentaje de eficiencia en la liquidación y remate de vehículos del Depósito Oficial Vehicular (PELRV) $\left(\frac{\text{Número de procesos de liquidación y remate de vehículos ejecutados}}{\text{Número de procesos de liquidación y remate de vehículos planificados}} \right) * 100$
		Mejorar el parque automotor público.	Tasa de parque automotor público obsoleto (TPAO) $\left(\left(\frac{\text{Número de vehículos públicos obsoletos año actual}}{\text{Número de vehículos públicos obsoletos año pasado}} \right) - 1 \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
Sub Gerencia de Operaciones de Transporte	Lograr eficiencia en los servicios de seguridad vial.	Reducir la contaminación ambiental vehicular.	Propuesta: Porcentaje de vehículos ecológicos de servicio público (PVESP) $\left(\frac{\text{Número de vehículos nuevos menor a 5 años de antigüedad del servicio público}}{\text{Número de vehículos del servicio público implementados}} \right) * 100$
		Mejorar el tiempo de respuesta en el trámite de servicios.	Grado en el tiempo de respuesta en el trámite de servicios (GTRTS) $\left(\frac{\text{Número de usuarios que perciben el tiempo de respuesta en los tramites de servicio}}{\text{Número de usuarios encuestados}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en la gestión de semaforización vial.	Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial (TEGSV) $\left(\left(\frac{\text{Cantidad de semáforos operativos trimestre actual}}{\text{Cantidad de semáforos operativos trimestre pasado}} \right) - 1 \right) * 100$
		Lograr eficiencia en la gestión de la circulación terrestre.	Propuesta: Porcentaje de la eficiencia en la gestión de la circulación terrestre (PEGCT) $\left(\frac{\text{Número de estudios de circulación terrestre ejecutados}}{\text{Número de estudios de circulación terrestre planificados}} \right) * 100$
		Incrementar la rehabilitación de las principales vías.	Porcentaje de vías rehabilitadas (PVR) $\left(\frac{\text{Total de vías rehabilitadas}}{\text{Total de vías afectadas}} \right) * 100$
		Incrementar la señalización vertical.	Porcentaje de las vías con señalización vertical (PVSV) $\left(\frac{\text{Total de vías con señalización vertical}}{\text{Total de vías con señalización vertical requeridas}} \right) * 100$
		Incrementar la señalización horizontal.	Porcentaje de las vías con señalización horizontal (PVSH) $\left(\frac{\text{Total de vías con señalización horizontal}}{\text{Total de vías con señalización horizontal requeridas}} \right) * 100$
Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial	Lograr eficiencia en los servicios de operaciones y transporte	Lograr eficiencia en habilitación vehicular de transporte público.	Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público (PHVTP) $\left(\frac{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular resueltos}}{\text{Total de expedientes de habilitación vehicular recibidos}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación.	Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación (PEETUC) $\left(\frac{\text{Total de expedientes TUC's resueltos}}{\text{Total de expedientes de TUC's recibidos}} \right) * 100$
		Incrementar las empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas.	Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas (PETPF) $\left(\frac{\text{Número de empresas transporte público con resolución}}{\text{Número de empresas de transporte público}} \right) * 100$
		Efectivizar los operativos de fiscalización.	Número de operativos de fiscalización (NOF) $\left(\frac{\text{Número de operativos de fiscalización ejecutados}}{\text{Número de operativos de fiscalización planificados}} \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
		Reducir la cantidad de infracciones vehiculares.	Propuesta: Porcentaje de internamiento de vehículos infractores (<i>PIVI</i>) $\left(\frac{\text{Total de internamiento de vehículos infractores}}{\text{Total de vehículos infraccionados}} \right) * 100$
		Reducir la cantidad de conductores infractores.	Propuesta: Tasa de conductores sancionados (TCS) $\left(\left(\frac{\text{Número de conductores sancionados trimestre actual}}{\text{Número de conductores sancionados trimestre anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
	Lograr eficiencia en los servicios de licencias y seguridad vial.	Aumentar los conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial.	Porcentaje de conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial (PCCESV) $\left(\frac{\text{Número de conductores capacitados en educación y seguridad vial}}{\text{Número de conductores del servicio de transporte terrestre público}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores.	Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores (TELCVM) $\left(\left(\frac{\text{Total de licencias de conducir emitidas 2022}}{\text{Total de licencias de conducir emitidas 2021}} \right) - 1 \right) * 100$
Aprendizaje y Crecimiento	Mejorar la infraestructura, tecnología y puestos de trabajo para potenciar la efectividad institucional.	Mejorar el soporte tecnológico operativo.	Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte operativo. (GMTTSO) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras técnicas y tecnológicas de soporte operativo}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar el soporte tecnológico de gestión.	Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte de gestión (GMTTSG) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras técnicas y tecnológicas de soporte gestión}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar la infraestructura física operativa.	Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones (GMIFO) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben mejoras de infraestructura física para las operaciones}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Optimizar la asignación del personal acorde con el perfil del puesto.	Propuesta: Porcentaje de personal acorde con el perfil del puesto (PPAPP) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores acorde con el perfil del puesto}}{\text{Total de puestos de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$
		Optimizar la operatividad de los puestos con tecnología y recursos adecuados.	Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados (GPPTTR) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben puestos con tecnología y recursos adecuados}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Optimizar los puestos en gestión por procesos.	Propuesta: Porcentaje de puestos integrados en gestión por procesos (PPIGP) $\left(\frac{\text{Total de puestos integrados en gestión por procesos}}{\text{Total de puestos de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
Desarrollar personal altamente competitivo.		Fortalecer competencias del personal en actividades operativas de seguridad vial.	Propuesta: Porcentaje de personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial (PPCSV) $\left(\frac{\text{Número del personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial}}{\text{Total de personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$
		Fortalecer competencias de liderazgo en gestión de la seguridad vial.	Propuesta: Porcentaje de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial (PLCSV) $\left(\frac{\text{Número de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial}}{\text{Total de líderes de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$
		Optimizar el desempeño laboral.	Propuesta: Tasa de eficiencia en la evaluación del desempeño laboral (TEEDL) $\left(\left(\frac{\text{Número de personal conforme con la evaluación de desempeño a sus compañeros mes actual}}{\text{Número de personal conforme con la evaluación de desempeño a sus compañeros mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
		Optimizar la cantidad de agentes operativos de seguridad vial.	Propuesta: Número de agentes operativos de seguridad vial por habitantes o conductores (NAPSVH) $\left(\frac{\text{Número de agentes operativos de seguridad vial}}{10\ 000\ habitantes} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en la atención a usuarios.	Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios (GPEFAU) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben el fortalecimiento en atención a usuarios}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia operativa en los servicios de inspectoría.	Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría (TEOSI) $\left(\left(\frac{\text{Número de operativos de los servicios de inspectoría año actual}}{\text{Número de operativos de los servicios de inspectoría año anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
Mejorar la cultura, el clima laboral y la responsabilidad social.		Mejorar el compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte. (NCRSP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores comprometidos con la responsabilidad social}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar el clima laboral del personal administrativo y de fiscalización.	Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización (NCLP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos con el ambiente laboral}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar la cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (NCO) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores conformes con la cultura organizacional}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
	Fortalecimiento de la gestión a través de alianzas estratégicas.	Fortalecimiento de la gerencia a través de alianzas estratégicas.	Propuesta: Número de alianzas estratégicas con entidades del sector transporte (NAEEST) (Número de alianzas estratégicas realizadas)
		Lograr la asignación efectiva del presupuesto público.	Asignación efectiva del presupuesto público (AEPP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben una asignación efectiva del presupuesto público}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Optimizar la ejecución presupuestal.	Porcentaje de ejecución presupuestal (PEP) $\left(\frac{\text{Total de ejecución presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de presupuesto de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$
	Optimizar el presupuesto público.	Lograr eficiencia en el uso de los recursos presupuestales.	Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos (GPEUR) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que perciben el uso de los recursos}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Reducir las brechas presupuestales.	Propuesta: Tasa de reducción de brechas presupuestales (TRBP) $\left(\left(\frac{\text{Presupuesto del año actual}}{\text{Presupuesto del año anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
Presupuesto		Lograr eficiencia en recaudación por fiscalización vehicular.	Propuesta: Tasa de eficiencia en recaudación por fiscalización vehicular (TERFV) $\left(\left(\frac{\text{Recaudación efectiva por fiscalización vehicular mes actual}}{\text{Recaudación efectiva por fiscalización vehicular mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
	Obtener otras fuentes de financiamiento.	Optimizar el presupuesto a través de otras fuentes de ingresos.	Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales (NGEOPF) $\left(\frac{\text{Total de ingresos por otras fuentes presupuestales}}{\text{Total de ingreso presupuestal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$
		Optimizar la cobranza por actas impuestas.	Propuesta: Tasa de cobranza por actas impuestas (TCAI) $\left(\left(\frac{\text{Total de cobranzas efectivas por actas impuestas mes actual}}{\text{Total de cobranzas efectivas por actas impuestas mes anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
		Optimizar la ejecución de los proyectos viales ejecutados.	Porcentaje de proyectos viales ejecutados (PPVE) $\left(\frac{\text{Total de monto financiero ejecutado en proyectos viales}}{\text{Total de monto financiero asignado en proyectos viales}} \right) * 100$
	Optimizar la inversión pública.	Optimizar la ejecución de proyectos de transporte.	Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados (PPTE) $\left(\frac{\text{Total de monto financiero ejecutado en proyectos de transporte}}{\text{Total de monto financiero asignado en proyectos de transporte}} \right) * 100$
		Optimizar la inversión en nueva infraestructura y tecnología vial.	Propuesta: Porcentaje de inversión en nueva infraestructura y tecnología vial (PINITV) $\left(\frac{\text{Total de la inversión en nueva infraestructura y tecnología vial}}{\text{Total de la inversión en la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
		Optimizar la inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial.	Propuesta: Porcentaje de inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial (PIMITV) $\left(\frac{\text{Total de la inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial}}{\text{Total de la inversión en la Gerencia de Vialidad y Transporte}} \right) * 100$
		Optimizar la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.	Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano. (PICSC) $\left(\frac{\text{Total de la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores}}{\text{Total del presupuesto de la Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial}} \right) * 100$
		Optimizar la inversión destinada a incentivos para renovación vehicular del Servicios de Transporte Terrestre Público urbano.	Propuesta: Porcentaje de inversión destinada a incentivos para renovación vehicular de los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano (PIIRV) $\left(\frac{\text{Total de la inversión destinada a incentivos para renovación vehicular}}{\text{Total de presupuesto de Sub Gerencia de Operaciones de Transporte}} \right) * 100$
		Optimizar la inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad en seguridad vial.	Propuesta: Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad sobre seguridad vial (PICSC) $\text{PICSC} = \left(\frac{\text{Total de la inversión en campañas de sensibilización a comunidad en seguridad vial}}{\text{Total del presupuesto de la Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial}} \right) * 100$
Eficacia	Lograr eficacia en los resultados viales y de transporte.	Optimizar el logro de los objetivos institucionales.	Propuesta: Porcentaje de logro de los objetivos institucionales (PLOI) $\left(\frac{\text{Total de puntuación de logro de los objetivos institucionales obtenidos}}{\text{Total de puntuación máximo}} \right) * 100$
		Optimizar el logro de las metas operacionales.	Porcentaje de logro de las metas operacionales (PLMO) $\left(\frac{\text{Total de puntuación de las metas operacionales}}{\text{Total de puntuación máximo}} \right) * 100$
		Optimizar la implementación de políticas institucionales.	Propuesta: Porcentaje de implementación de políticas institucionales (PIPI) $\left(\frac{\text{Total de implementación de políticas institucionales}}{\text{Total de políticas institucionales planificadas}} \right) * 100$
		Optimizar la implementación de las estrategias institucionales.	Propuesta: Porcentaje de implementación de las estrategias institucionales (PIEI) $\left(\frac{\text{Total de implementación de las estrategias institucionales}}{\text{Total de estrategias institucionales planificadas}} \right) * 100$
		Aumentar el compromiso con la prestación del servicio.	Grado de compromiso con la prestación del servicio (GCPS) $\left(\frac{\text{Número de conductores satisfechos con el compromiso de la prestación de los servicios}}{\text{Número de conductores encuestados}} \right) * 100$
		Consolidar el posicionamiento institucional en la comunidad.	Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad (NPIC) $\left(\frac{\text{Número de conductores que perciben el posicionamiento institucional en la comunidad}}{\text{Número de conductores encuestados}} \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
		Lograr la internalización y compromiso con los valores institucionales.	Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales (GICVI) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores que han internalizado y comprometido con los valores institucionales}}{\text{Número colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Asegurar la gestión de los recursos.	Grado de seguridad en la gestión de los recursos (GSGR) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que perciben seguridad en la gestión de los recursos}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Optimizar la implementación de los procesos diseñados.	Grado de implementación de los procesos diseñados (GIPD) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la implementación de los procesos diseñados}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr efectividad en el desempeño del personal.	Grado de efectividad en el desempeño del personal (GEDP) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la efectividad en el desempeño del personal}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
Eficiencia	Lograr eficiencia en los procesos viales y de transporte.	Lograr racionalidad en el uso de los recursos	Propuesta: Tasa de racionalidad en el uso de los recursos (TRUR) $TRUR = \left(\left(\frac{\text{Número de colaboradores que hace uso racional de los recursos trimestre actual}}{\text{Número de colaboradores que hace uso racional de los recursos trimestre anterior}} \right) - 1 \right) * 100$
		Reducir la burocratización de los servicios prestados.	Nivel de desburocratización de los servicios prestados (NDSP) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores satisfechos con la desburocratización}}{\text{Número de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público.	Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público (NEETV) $\left(\frac{\text{Número de colaboradores evalúan la eficiencia de los equipos de trabajo para generar valor público}}{\text{Número colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Lograr el desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria.	Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria (NDSICC) $\left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan el desarrollo de los servicios e infraestructura de calidad vida comunitaria}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$
Calidad	Lograr calidad en los servicios viales y de transporte	Lograr el desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada.	Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada (NDAC) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores evalúan el desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$
		Optimizar la partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte (NPPDC) $\left(\frac{\text{Total de colaboradores que evalúan la partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de colaboradores encuestados}} \right) * 100$

Perspectivas.	Objetivos Estratégicos.	Objetivos Específicos.	Indicadores.
		Lograr impacto social comunitario por los servicios de vialidad y transporte.	Nivel de impacto social comunitario por los servicios de vialidad y transporte (NISC) $\left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan el impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y transporte}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$
		Mejorar la imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte.	Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (NII) $\left(\frac{\text{Total de conductores que evalúan la imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte}}{\text{Total de conductores encuestados}} \right) * 100$

6.2. Costo de la implementación de la propuesta.

Se presenta la estructura de costos para la implementación de indicadores de desempeño y gestión efectiva para la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, de acuerdo a las necesidades requeridas suman un total de S/. 17,125.00 diecisiete mil ciento veinticinco nuevos soles.

Tabla 68.

Presupuesto de la propuesta

Costo de implementación de la propuesta					
N°	Descripción del bien o servicio	Unidad de medida	Cantidad	Precio	Total
1	Equipo de monitoreo				
1.1.	Contratación de experto en indicadores	Unidad	1	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00
1.3.	Adquisición de software	Unidad	1	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00
1.4.	Mantenimiento anual del software	Unidad	1	S/. 350.00	S/. 350.00
2	Equipos de oficina				
2.1.	Computadora de oficina	Unidad	1	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00
2.2.	Laptop	Unidad	1	S/. 3,500.00	S/. 3,500.00
2.3.	Impresora	Unidad	1	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00
2.4	USB	Unidad	1	S/. 35.00	S/. 35.00
3	Mobiliario de oficina				
3.1.	Escritorio	Unidad	2	S/. 300.00	S/. 600.00
3.2.	Sillas para escritorio	Unidad	2	S/. 120.00	S/. 240.00
3.3.	Estante	Unidad	1	S/. 250.00	S/. 250.00
3.4.	Papel bond 80grA4 500 hojas x 12 paquetes	Caja	1	S/. 120.00	S/. 120.00
3.5.	Perforador	Unidad	1	S/. 25.00	S/. 25.00
3.6.	Engrapador	Unidad	1	S/. 25.00	S/. 25.00
3.7.	Grapas 26/6 CAJA X 5000 unid.	Caja	4	S/. 4.00	S/. 16.00
3.8.	Archivador con palanca (12 unid. x caja)	Caja	1	S/. 84.00	S/. 84.00
3.9.	Folder manila (50 unid. x paquete)	Paquete	1	S/. 50.00	S/. 50.00
3.10.	Sobre manila (50 unid. x paquete)	Paquete	1	S/. 50.00	S/. 50.00
3.11.	Lapiceros azul, rojo y negro (24 unid. x caja)	Caja	1	S/. 25.00	S/. 25.00
3.12.	Lápiz (12 unid. x caja)	Caja	1	S/. 10.00	S/. 10.00
3.13.	Tajador	Unidad	2	S/. 3.00	S/. 6.00
3.14.	Borrador (12 unid. x caja)	Caja	1	S/. 12.00	S/. 12.00
3.15.	Corrector (12 unid. x caja)	Caja	1	S/. 24.00	S/. 24.00
3.16.	Clips (100 unida. x caja)	Caja	2	S/. 1.50	S/. 3.00
Total					S/. 17,125.00

6.3. Beneficio que aporta la propuesta.

- Permite definir perspectivas y objetivos estratégicos para realizar una gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad provincial de Cajamarca.
- Contribuye a desarrollar indicadores para implementar y evaluar el impacto de la gestión efectiva sobre la comunidad usuaria de la Gerencia de Vialidad y Transporte.
- Facilita diseñar indicadores para implementar y evaluar el impacto de la gestión efectiva sobre los procesos internos de la Gerencia de Vialidad y Transporte
- Establece indicadores para implementar y evaluar el impacto de la gestión efectiva sobre desarrollar aprendizaje y crecimiento en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte.
- Asignar indicadores para implementar y evaluar el impacto de la gestión efectiva sobre el manejo del presupuesto público de la Gerencia de Vialidad y Transporte
- Mejoran los procesos de en la administración en la medición de objetivos y metas cuantitativos que permiten monitorear el desempeño del área de transporte de manera oportuna para la toma de decisiones acorde a las normas legales, estrategias y políticas sectoriales en transporte.
- Mejoran la planificación midiendo y evaluando permanentemente los objetivos y diseñando nuevas estrategias que permiten una gestión efectiva de manera eficaz, eficiente y de calidad contribuyendo a diseñar buenas prácticas en el área de transporte.
- Mejoran el rendimiento laboral mediante la evaluación de las actividades que son desarrolladas por los colaboradores en función a sus tareas específicas acorde al puesto de su trabajo permitiendo integrar sus aportes hacia el logro de metas y objetivos.
- Mide integralmente la gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad provincial de Cajamarca.

CONCLUSIONES.

- Se diseñaron indicadores donde se determinó siete perspectivas estratégicas, definimos dieciocho objetivos estratégicos y ochenta objetivos específicos, asimismo propusimos ochenta indicadores que permiten medir la gestión pública de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- Se realizó un diagnóstico, calculándose 41 indicadores, obteniendo un nivel de desempeño de 63.7% de insatisfacción, como consecuencia de sus dimensiones comunidad usuaria 80.2%, procesos internos 68%, aprendizaje y crecimiento 47.4%, presupuesto 59.1%, referente al nivel de gestión efectiva el 56.4% está insatisfecho producto de sus dimensiones eficacia que obtuvo un 67.1%, eficiencia 43.9% y calidad 58.1%, siendo relevante para la toma de decisiones por parte de los funcionarios de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Asimismo se desarrollo 10 indicadores mediante ficha documental acorde a la información recabada de la Gerencia de Transporte.
- Se determinó el nivel de relación entre las variables de estudio, donde se aplicó la correlación Rho de Spearman entre las variables indicadores de desempeño y gestión efectiva que obtuvo una correlación significativa de 0,736 para el personal operativo de la Gerencia de Transporte y de 0,762 en la comunidad transportista, en ambas situaciones se obtuvo una significancia bilateral de 0.000 siendo esta < 0.05 lo que determina que existe una correlación positiva moderada y muy fuerte.

RECOMENDACIONES.

- A los futuros investigadores, el presente estudio servirá para realizar una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental, planteándose la interrogante ¿En qué medida los indicadores de desempeño propuestos inciden en la gestión efectiva en la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?, con el objeto que se implementen el paquete de 80 indicadores con la finalidad de mejorar la gestión, competitividad y productividad.
- A los funcionarios y servidores del área de transporte se precisa que para implementar el paquete de 80 indicadores, se realice una planificación adecuada de las actividades y tareas que realiza la Gerencia de Transporte con el fin definir metas alcanzables, que son relevantes para medir, evaluar y controlar las acciones que se ejecutan en la gestión pública en el sector transporte de la ciudad Distrito de Cajamarca por parte de la Gerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- A la Municipalidad Provincial de Cajamarca mediante el área de Recursos Humanos tomen en consideración la presente propuesta de implementar el paquete de 80 indicadores que permitió medir el nivel gestión de la Gerencia de Transporte, asimismo sirve como modelo para todas las áreas de la municipalidad con el objeto de medir la gestión pública que se realiza cada periodo anual permitiendo construir una base de datos que ayude a tomar mejores decisiones a los funcionarios en beneficio de la sociedad Cajamarquina y ser un modelo para las demás entidades del Estado Peruano.

REFERENCIAS.

- Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). (17 de Setiembre de 2021). *Gobierno del Perú*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/servir/campa%C3%B1as/4914-gestion-del-rendimiento-gdr>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (18 de Agosto de 2020). *Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/transporte/es/que-ha-llevado-a-peru-a-tener-un-sistema-de-transporte-deficiente/>
- Benavente Pilca, V. (2021). *Indicadores de sostenibilidad para la gestión integral de la empresa de transporte de combustible S.A.C. Arequipa, 2020*. Arequipa, Perú.
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, séptima edición*. seccional Cali: Pontificia Universidad Javeriana.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (27 - 29 de Abril de 2021). *Organización de la Naciones Unidas (ONU)*. Obtenido de <https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/indicadores-movilidad-pauline-stockins-cepal.pdf>
- Decreto Supremo N.º 017-2009-MTC. (21 de Abril de 2009). *Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/9895-017-2009-mtc>
- Decreto Supremo N.º 055-2010-MTC. (1 de Diciembre de 2010). *Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/345124-055-2010-mtc>

- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (09 de enero de 2013). *Presidencia del Consejo de Ministros PCM*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Drucker, P. F. (1954). *Administración Por Objetivos (APO)*.
- Gil Castro, J. (2018). *Eficiencia de los indicadores de desempeño del sistema de transporte masivo Transantiago: una aproximación a través del análisis de frontera estocástica*. Bogotá, Colombia.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Jaurena, J. F., Dias Arias, R. D., Franco, F., Lischet, S. M., & Hurani, R. A. (2022). Diseño de indicadores de gestión del transporte público de pasajeros a través de datos generados por el sistema SUBE: Caso de Estudio Ciudad Paraná. *Ejes de Economía y Sociedad*, 288-306.
- Kaplan, R., & Norton, D. (1992). *Balanced Scorecard*.
- Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre. (21 de Noviembre de 2012). *Ministerio de Transportes y Comunicaciones*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/9868-27181>
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. (4 de julio de 2013). *Autoridad Nacional del Servicio Civil*. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/servicio-civil/ley-del-servicio-civil/>

- Lizana Puelles, G. A. (2019). *Influencia del Balanced Scorecard en la efectividad de Gestión del Sistema Comercial de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A. Piura, 2017*. Lima.
- Marr, B. (2014). *Indicadores Clave de Desempeño: las 75 claves que debe conocer el administrador*. México: Trillas.
- Montoya Tufinio, P. (2020). *Propuesta de un programa de mejora continua para la optimización de la gestión de mantenimiento, implicación del personal y el incremento de la productividad de la empresa de transporte Holding Express Service S.A*. Lima, Perú.
- Mora Guevara, Y. (2022). *Gestión municipal vial y servicio de transporte público urbano en usuarios de una empresa de transporte de Lima Metropolitana 2022*. Lima, Perú.
- Motos Cascales, G. (2019). *Análisis de indicadores de movilidad urbana sostenible*. Cartagena, Colombia.
- Núñez Bohórquez, G. (2019). *Accesibilidad, tiempo de espera y recorrido como indicador de calidad de servicio SITP Bogotá. Caso Estudio*. Bogotá, Colombia.
- Ordenanza Municipal N° 397-CMPC. (20 de Setiembre de 2012). *Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Obtenido de <https://transparencia.municaj.gob.pe/norma/2945>
- Ordenanza Municipal N° 696-CMPC. (27 de Noviembre de 2019). *Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Obtenido de <https://transparencia.municaj.gob.pe/norma/11525>
- Paredes Ojeda, A. (2022). *Indicador de eficacia de la gestión con criterios de seguridad vial*. Madrid, España.
- Pilamunga Agualongo, E. (2019). *Determinación de indicadores para el plan de movilidad de la empresa pública municipal - mercado de productores agrícolas "San Pedro de Riobamba"*. Riobamba, Ecuador.

- Rodríguez Anticona, M. (2020). *Mejora de los indicadores de tráfico y satisfacción de los viajeros en horas de congestión vehicular mediante el diseño de una red de ciclovías con programación matemática en Lima Metropolitana*. Lima, Perú.
- Sánchez. (1 de Noviembre de 2020). *Características de la Gestión Pública*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Tello, B., & Pisconte. (2009). *Gestión Pública*. Lima: Transparencia.
- Valdivieso Chafloque, J. (2021). *Implementación de “Key Performance Indicators” para la mejora continua del área logística de la Empresa Agroindustrial Frusan Agro SAC*. Chiclayo, Perú: Repositorio Cesar Vallejo.
- Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. Buenos Aires: De las ciencias.

APÉNDICES.

Apéndice 1. MATRIZ DE TABLERO DE COMANDO PARA ENTIDAD PÚBLICA MUNICIPAL, SEGÚN BSC.

Perspectivas	Objetivos Estratégicos	Objetivos Específicos	Indicadores	Iniciativas	
Comunidad Usaria	Lograr la satisfacción de la comunidad	Lograr la satisfacción de la comunidad por los servicios administrativos	Nivel de satisfacción por los servicios administrativos	Plan de mejoras de servicios y ordenamiento vehicular: atención a usuarios, ordenamiento vehicular, infraestructura y tecnología vial, servicio vehicular público, ciclovías.	
		Lograr la satisfacción de la comunidad por el ordenamiento vehicular	Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular		
		Lograr la satisfacción de la comunidad en la infraestructura vial urbana	Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana		
		Lograr la satisfacción por la atención en los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano	Nivel de satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano		
		Lograr la satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano	Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano		
	Conseguir el ordenamiento vehicular	Reducir el congestionamiento vehicular urbano	Grado de congestionamiento vehicular urbano		
		Ampliar los Kms de ciclovías con efectividad	Grado de efectividad de las ciclovías construidas		
	Reducir la contaminación ambiental	Reducir la contaminación ambiental por emisiones vehiculares en la urbe	Tasa de contaminación ambiental por emisiones vehiculares en la urbe		Plan de mejoramiento ambiental por emisiones vehiculares
	Disminuir la siniestralidad vehicular	Reducir la siniestralidad vehicular urbana	Tasa de siniestralidad vehicular urbana		Plan de seguridad vial urbana: siniestralidad
		Reducir los fallecimientos por accidentes de tránsito urbano	Tasa de fallecimientos por accidentes de tránsito urbano		
Reducir de heridos graves y leves por accidentes de tránsito urbano		Tasa de heridos graves y leves por accidentes de tránsito urbano			
Reducir el costo económico por accidentes en el Servicios de Transporte Terrestre Público urbano		Costo económico por accidentes en el Servicios de Transporte Terrestre Público urbano			
Lograr eficiencia en los servicios integrales de vialidad y transporte	Reducir los tiempos de atención al usuario	Grado de atención en los servicios a los usuarios	Plan integral de servicios: tiempos de servicio, normativas, liquidación y remate de vehículos del DOV, contaminación ambiental, Plan de rutas, Proyecto parque automotor, trámite de servicios		
	Desarrollar iniciativas normativas para lograr eficiencia operativa	Porcentaje de iniciativas normativas para lograr eficiencia en sus operaciones			
	Lograr eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas	Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas			
	Lograr eficiencia en la liquidación y remate de vehículos del DOV	Porcentaje de eficiencia en la liquidación y remate de vehículos del DOV			

Procesos internos: SCV, SLSV, SOT		Mejorar el parque automotor público	Tasa de parque automotor público obsoleto		
		Reducir la contaminación ambiental vehicular	Porcentaje de vehículo ecológicos de servicio público		
		Mejorar el tiempo de respuesta en el trámite de servicios	Grado en el tiempo de respuesta en el trámite de servicios		
	Lograr eficiencia en los servicios de seguridad vial		Lograr eficiencia en la gestión de semaforización vial	Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial	Proyectos en seguridad vial: Semaforización vial, señalización vial, circulación terrestre, vías urbanas, vías señalizadas
			Lograr eficiencia en la gestión de la circulación terrestre	Porcentaje de la eficiencia en la gestión de la circulación terrestre	
			Incrementar la rehabilitación de las principales vías	Porcentaje de vías rehabilitadas	
			Incrementar la señalización vertical	Porcentaje de las vías con señalización vertical	
			Incrementar la señalización horizontal	Porcentaje de las vías con señalización horizontal	
	Lograr eficiencia en los servicios de operaciones y transporte		Lograr eficiencia en habilitación vehicular de transporte público	Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público	Plan de servicios en operaciones de transporte: Habilitación vehicular, emisión de Tarjetas Únicas de Circulación, formalización, operativos de fiscalización, capacitación a conductores
			Lograr eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación	Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación	
			Incrementar las empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas	Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas	
			Efectivizar los operativos de fiscalización	Número de operativos de fiscalización	
			Reducir la cantidad de infracciones vehiculares	Porcentaje de internamiento de vehículos infractores	
			Reducir la cantidad de conductores infractores	Tasa de conductores sancionados	
	Lograr eficiencia en los servicios de licencias y seguridad vial		Aumentar los conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial	Porcentaje de conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial	Plan de capacitación en educación y seguridad vial a conductores de TTP
		Lograr eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores	Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores	Plan de seguimiento en los procesos de trámite de licencias de conducir	
Aprendizaje y Crecimiento	Mejorar la infraestructura, tecnología y puestos de trabajo para potenciar la efectividad institucional	Mejorar el soporte tecnológico operativo	Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte operativo	Plan de inversiones fijas: infraestructura, tecnología y equipos	
		Mejorar el soporte tecnológico de gestión	Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte de gestión		

		Mejorar la infraestructura física operativa	Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones	Plan de optimización de puestos	
		Optimizar la asignación del personal acorde con el perfil del puesto	Porcentaje de personal acorde con el perfil del puesto		
		Optimizar la operatividad de los puestos con tecnología y recursos adecuados	Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados		
		Optimizar los puestos en gestión por procesos	Porcentaje de puestos integrados en gestión por procesos		
	Desarrollar personal altamente competitiva		Fortalecer competencias del personal en actividades operativas de seguridad vial	Porcentaje de personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial	Plan de fortalecimiento de competencias
			Fortalecer competencias de liderazgo en gestión de la seguridad vial	Porcentaje de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial	
			Optimizar el desempeño laboral	Tasa de eficiencia en la evaluación del desempeño laboral	
			Optimizar la cantidad de agentes operativos de seguridad vial	Número de agentes operativos de seguridad vial por habitantes o conductores	
			Lograr eficiencia en la atención a usuarios	Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios	
			Lograr eficiencia operativa en los servicios de inspección	Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspección	
	Mejorar la cultura, el clima laboral y la responsabilidad social		Mejorar el compromiso de responsabilidad social en el personal de la GVT	Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte	Plan de fortalecimiento de competencias
			Mejorar el clima laboral del personal administrativo y de fiscalización	Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización	
			Mejorar la cultura organizacional de la GVT	Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte	
Fortalecimiento de la gestión a través de alianzas estratégicas		Fortalecimiento de la gerencia a través de alianzas estratégicas	Número de alianzas estratégicas con entidades del sector transporte	Plan de fortalecimiento institucional	
Presupuesto	Optimizar el presupuesto público	Lograr la asignación efectiva del presupuesto público	Asignación efectiva del presupuesto público	Programa presupuestal de la GVT	
		Optimizar la ejecución presupuestal	Porcentaje de ejecución presupuestal		
		Lograr eficiencia en el uso de los recursos presupuestales	Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos		
		Reducir las brechas presupuestales	Tasa de reducción de brechas presupuestales		
	Obtener otras fuentes de financiamiento		Lograr eficiencia en recaudación por fiscalización vehicular	Tasa de eficiencia en recaudación por fiscalización vehicular	

		Optimizar el presupuesto a través de otras fuentes de ingresos	Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales	Plan de financiamiento extraordinario: cobranzas por fiscalización, otras fuentes
		Optimizar la cobranza por actas impuestas	Tasa de cobranza por actas impuestas	
	Optimizar la inversión pública	Optimizar la ejecución de los proyectos viales ejecutados	Porcentaje de proyectos viales ejecutados	Plan de inversión: proyectos viales, de transporte, infraestructura, tecnología, sensibilización, incentivos
		Optimizar la ejecución de proyectos de transporte	Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados	
		Optimizar la inversión en nueva infraestructura y tecnología vial	Porcentaje de inversión en nueva infraestructura y tecnología vial	
		Optimizar la inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial	Porcentaje de inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial	
		Optimizar la inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores del Servicios de Transporte Terrestre Público urbano	Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores del STTP urbano	
		Optimizar la inversión destinada a incentivos para renovación vehicular del Servicios de Transporte Terrestre Público urbano	Porcentaje de inversión destinada a incentivos para renovación vehicular del Servicios de Transporte Terrestre Público urbano	
		Optimizar la inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad en seguridad vial	Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad sobre seguridad vial	
Eficacia	Lograr eficacia en los resultados viales y de transporte	Optimizar el logro de los objetivos institucionales	Porcentaje de logro de los objetivos institucionales	Programa de monitoreo de resultados
		Optimizar el logro de las metas operacionales	Porcentaje de logro de las metas operacionales	
		Optimizar la implementación de políticas institucionales	Porcentaje de implementación de políticas institucionales	
		Optimizar la implementación de las estrategias institucionales	Porcentaje de implementación de las estrategias institucionales	
		Aumentar el compromiso con la prestación del servicio	Grado de compromiso con la prestación del servicio	
		Consolidar el posicionamiento institucional en la comunidad	Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad	
		Lograr la internalización y compromiso con los valores institucionales	Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales	

Eficiencia	Lograr eficiencia en los procesos viales y de transporte	Asegurar la gestión de los recursos	Grado de seguridad en la gestión de los recursos	Programa de monitoreo de procesos
		Optimizar la implementación de los procesos diseñados	Grado de implementación de los procesos diseñados	
		Lograr efectividad en el desempeño del personal	Grado de efectividad en el desempeño del personal	
		Lograr racionalidad en el uso de los recursos (econ-log-human)	Tasa de racionalidad en el uso de los recursos (econ-log-human)	
		Reducir la burocratización de los servicios prestados	Nivel de desburocratización de los servicios prestados	
		Lograr eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público	Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público	
Calidad	Lograr calidad en los servicios viales y de transporte	Lograr el desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria (Procesos internos)	Nivel de <i>desarrollo de los servicios e infraestructura</i> para generar calidad de vida comunitaria (Procesos internos)	Programa de monitoreo de la calidad
		Lograr el desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada (Apren y Crec)	Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada (Apren y Crec)	
		Optimizar la partida presupuestal para generar desarrollo de competencias el personal de GVT (Presupuesto)	Nivel de partida <i>presupuestal</i> para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte (Presupuesto)	
		Lograr impacto social comunitario por los servicios de vialidad y transporte (Comunidad)	Nivel de <i>impacto social comunitario</i> por los servicios de vialidad y transporte (Comunidad)	
		Mejorar la imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (RSI)	Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte (RSI)	

Apéndice 2. Encuesta a Comunidad Transportista.

ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

Registre sus datos.

1. Digite su edad.

a) Edad:

2. Seleccione el sexo al que pertenece.

a) Femenino () b) Masculino ()

3. Seleccione el tipo de licencia de conducir que tiene actualmente.

Licencias de conducir de clase A						
A-I ()	A-IIa ()	A-IIb ()	A-IIIa ()	A-IIIb ()	A-IIIc ()	Otro:
Licencias de conducir de clase B						
B-I ()	B-IIa ()	B-IIb ()		B-IIc ()		

Licencia de conducir (Internacional):

4. Seleccione el tipo de vehículo que conduce.

Automóvil ()	Camioneta ()
Pickups ()	Furgón cerrado ()
Furgón baranda sin techo ()	Microbús ()
Minibús ()	Ómnibus urbano ()
Ómnibus interurbano ()	Ómnibus interprovinciales ()
Cargo bus ()	Camión con chasis combinado ()
Camión con plataforma ()	Remolque ()
Grúa ()	Volquete ()
Triciclo ()	Bicimoto ()
Motocicleta ()	Moto Sidercar ()
Mototaxis ()	Trimotos ()
Otro:	

5. Seleccione el tipo de transporte al que pertenece.

a) Transporte privado ()

b) Transporte público ()

Encuesta a comunidad (transportista).

La presente encuesta es parte de la investigación titulada “Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022”. El objetivo es obtener información para el Diseño de Indicadores. A continuación, se plantean preguntas con cinco alternativas de respuesta, léalas cuidadosamente y conteste la alternativa que corresponda a su criterio, marcando la casilla con una “X”:

1 = Muy mala	/ Totalmente en desacuerdo
2 = Mala	/ En desacuerdo
3 = Regular	/ Medianamente de acuerdo
4 = Buena	/ De acuerdo
5 = Muy buena	/ Totalmente de acuerdo

Responda todas las preguntas teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas serán estrictamente confidenciales.

Ítems		1	2	3	4	5
Comunidad						
1	¿Está usted satisfecho por los servicios administrativos brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
2	¿Está usted satisfecho con el ordenamiento vehicular gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	¿Está usted satisfecho con la infraestructura vial urbana gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
4	¿Qué percepción tiene usted respecto al congestionamiento vehicular urbano gestionado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
5	¿Está usted satisfecho por la atención en los Servicios de Transporte de Terrestre Público urbano autorizados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
6	¿Está usted satisfecho por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano autorizados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	¿Cómo usted califica el número de kilómetros de ciclovías construidas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

Ítems		1	2	3	4	5
Proceso Internos: SCV, SLySV y SOT						
8	¿Cómo usted califica la semaforización vial en la ciudad de Cajamarca?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
9	¿Cómo usted califica la rehabilitación de vías por la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
10	¿Cómo usted califica las capacitaciones a la comunidad (transportista) en educación y seguridad vial por parte de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
11	¿Se encuentra usted satisfecho con la señalización vertical de las vías de tránsito en la ciudad de Cajamarca?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Se encuentra usted satisfecho con la señalización horizontal de las vías de tránsito en la ciudad de Cajamarca?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Cómo usted califica la obsolescencia del parque automotor en la ciudad de Cajamarca?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
14	¿Cómo usted califica los operativos de fiscalización en transporte por parte de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
15	¿Cómo califica usted la labor de los inspectores de la Sub Gerencia de Operaciones de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca respecto al grado de conocimiento y aplicación de las disposiciones municipales?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Aprendizaje y Crecimiento						
16	¿Está usted conforme con el compromiso de la prestación del servicio brindado por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems		1	2	3	4	5
Eficacia						
17	¿Cómo califica usted la gestión que realiza la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
18	¿Cree usted que es adecuado el desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Calidad						
19	¿Está usted de acuerdo que hay un impacto social comunitario por los servicios de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
20	¿Cuál cree usted que es el nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

Apéndice 3. Encuesta a personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transporte.**ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.**

Registre sus datos:

1. Digite su edad actual

b) Edad:

2. Seleccione el sexo al que pertenece

b) Femenino ()

c) Masculino ()

3. Seleccione el área en que trabaja actualmente:

a) Gerencia de Vialidad y Transporte ()

b) SubGerencia de Circulación Vial ()

c) SubGerencia de Licencias y Seguridad Vial ()

d) SubGerencia de Operaciones de Transporte ()

4. Seleccione el tipo de trabajo que realiza.

a) Administrativo ()

b) No administrativo ()

Instrumento 02: Encuesta a personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

La presente encuesta es parte de la investigación titulada “Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022”. El objetivo es obtener información para el Diseño de Indicadores. A continuación, se plantean preguntas con cinco alternativas de respuesta, léalas cuidadosamente y conteste la alternativa que responda a su criterio, marcando la casilla con una “X”:

1 = Muy mala	/ Totalmente en desacuerdo
2 = Mala	/ En desacuerdo
3 = Regular	/ Medianamente de acuerdo
4 = Buena	/ De acuerdo
5 = Muy buena	/ Totalmente de acuerdo

Responda todas las preguntas teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas serán estrictamente confidenciales.

Ítems		1	2	3	4	5
Procesos internos: SCV, SLySV, SOT						
1	¿Qué percepción tiene usted respecto a las mejoras en los tiempos de atención a los usuarios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
2	¿Qué percepción tiene usted respecto del tiempo de respuesta en la tramitación de servicios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Aprendizaje y crecimiento						
3	¿Cómo usted calificaría los avances técnicos y tecnológicos de soporte operativo implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
4	¿Cómo usted calificaría los avances técnicos y tecnológicos de soporte de gestión implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
5	¿Cómo usted calificaría los progresos de infraestructura física para las operaciones implementados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena

Ítems		1	2	3	4	5
6	¿Qué percepción tiene usted respecto del fortalecimiento en atención a usuarios brindados por la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
7	¿Qué percepción tiene usted respecto de los puestos con tecnología y recursos existentes en la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
8	¿Está usted conforme con el compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9	¿Está usted conforme con el clima laboral del personal administrativo y de fiscalización de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	¿Está usted conforme con la cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Presupuesto						
11	¿Considera usted que es suficiente la asignación efectiva del presupuesto público?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
12	¿Considera usted que la Gerencia de Vialidad y Transporte está generando otras fuentes de ingresos para aumentar su capacidad de servicio?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	¿Qué percepción tiene usted respecto al uso de los recursos del presupuesto público?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
Eficacia						
14	¿Considera usted que sus compañeros han internalizado y se han comprometido con los valores institucionales?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems		1	2	3	4	5
Eficiencia						
15	¿Está usted conforme con la seguridad en la gestión de los recursos de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	¿Cómo usted calificaría la implementación de los procesos en la gestión institucional?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
17	¿Cómo usted calificaría el desempeño laboral de sus compañeros de la Gerencia de Vialidad y Transporte?	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
18	¿Cree usted que los servicios prestados son cada vez menos burocráticos?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	¿Cree usted que los equipos de trabajo son los adecuados para generar valor público?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Calidad						
20	¿Cree usted que es adecuado el desarrollo de aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21	¿Cree usted que es suficiente las partidas presupuestales para generar desarrollo de competencias en el personal de Gerencia de Vialidad y Transporte?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Apéndice 4. Hoja de registro de prueba de confiabilidad para Comunidad Transportista.

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	2	2	4	1	2	4	1	2	4	3	1	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
5	4	2	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	4	4	2
7	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1
8	1	2	3	1	1	3	3	4	2	2	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3
9	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	2	4	4	5	4	5	5	4
10	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	2
11	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	5	4	2
13	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	5	4	4	3	4	4	3
14	5	5	3	3	4	3	1	3	1	5	5	4	1	2	1	5	4	5	4	4
15	3	3	2	2	4	3	1	4	2	4	4	4	1	1	2	4	4	3	3	1
16	4	5	5	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3
17	3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3
18	4	4	3	2	2	5	1	3	3	4	3	4	4	1	1	3	3	3	3	3
19	1	2	2	1	2	2	3	3	3	4	4	4	2	1	1	2	3	3	4	3
20	2	2	1	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	2	4	4	3
21	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4
22	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4
23	5	3	3	1	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	3	4	4	3
24	3	3	2	2	5	4	2	2	4	2	4	4	2	1	2	4	4	4	3	3
25	3	3	2	2	3	4	1	2	2	3	4	4	2	2	1	4	3	4	4	2

Apéndice 5. Hoja de registro de prueba de confiabilidad para personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4
5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	5	2	4	3
11	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	4	4	3	3	4	2	2	2
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
13	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	3	4	4
14	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2
15	5	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
19	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
21	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
22	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
23	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
24	5	5	3	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4
25	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3

Apéndice 6. Validez y Confiabilidad del Instrumento.

A. Validez del instrumento.

Para la validación de las dos encuestas se realizó por tres expertos con conocimientos en metodología de la investigación, estadística y planeamiento estratégico. Se puede ver en el anexo 2 y 3, la validación de los instrumentos.

B. Confiabilidad del Instrumento.

Alfa de Cronbach para Comunidad Transportista.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.919	0.918	20

Nota. Programa Estadístico SPSS 25

Alfa de Cronbach para personal operativo.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.927	0.932	21

Nota. Programa Estadístico SPSS 25

Apéndice 7. Hoja de registro de Encuesta 1. Comunidad Transportista.

N°	Edad.	Sexo	Licencia de conducir	Vehículo que conduce.	Transporte	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	23	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	39	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	2	4	2	3	4	2	5	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4
3	41	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	22	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4
5	23	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	3
6	39	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	5	4	3	3	4	1	3	1	5	4	3	3	3	2	3	3	5	4	3
7	49	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
8	38	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	2	4	2	4	4	1	2	1	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3
9	42	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	3	4	3	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3
10	44	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	4	3	1	2	3	1	2	3	3	2	4	2	1	1	2	2	2	3	3
11	27	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4
12	45	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	2	4	2	1	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2
13	31	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	4	5	2	4	4	3	4	1	3	4	4	3	1	1	4	1	4	4	2
14	47	Masculino	A-IIc	Automóvil	Público	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
15	60	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
16	41	Masculino	A-IIc	Automóvil	Público	2	1	2	2	2	2	1	3	2	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	1
17	46	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	2	1	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3
18	67	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	35	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	1	1	1	2	2	4	1	3	1	4	4	4	3	1	1	3	1	4	4	1
20	63	Masculino	A-IIc	Automóvil	Público	4	2	3	1	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3
21	28	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	1	3	3	4	4	3
22	43	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	5	5	1	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	2	3
23	31	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	2	1	3	1	1	2	1	3	3	4	5	4	1	5	1	4	3	4	3	1
24	42	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	5	2	2	1	5	5	1	3	3	4	2	5	5	3	1	5	3	5	4	3
25	43	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	3	4	3	5	3	3
26	32	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	3	4	2	3	3	2	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3

27	32	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	3	4	2	3	3	2	1	3	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
28	63	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	4	3	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3
29	46	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	5	5	3	3	3	4	3
30	50	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	2	2	4	1	4	4	1	2	3	3	3	2	3	2	1	4	3	5	2	3
31	47	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	1	4	1	4	1	4	1	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	2	4
32	48	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	2	2	4	1	4	4	1	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	1
33	45	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4
34	43	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	1	2	2	3	4	2
35	28	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	3	4	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
36	40	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	2	4	2	1	2	4	1	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3
37	32	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4
38	23	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	31	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3
40	24	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
41	29	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4
42	56	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
43	26	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
44	21	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	4	3	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	1	3	4	5	5	3	3
45	41	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	4	4	2	4	3	4	3	2	1	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2
46	31	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	1	4	4	1	3	3	5	5	4	3	1	2	4	2	4	3	3
47	52	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
48	37	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	4	5	2
49	29	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	5	3
50	63	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	2	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3
51	42	Masculino	A-IIIa	Automóvil	Público	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	3	4
52	38	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4
53	24	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3
54	42	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	4	1	3	4	3	2	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2
55	34	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	3	2	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
56	45	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3

57	22	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3
58	59	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
59	48	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3
60	35	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	1	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
61	27	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	2	2	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
62	65	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3
63	59	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2
64	42	Masculino	A-IIIb	Automóvil	Público	3	2	3	3	3	4	1	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	5	2	3
65	52	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	1	2	3
66	25	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	3	2	3	4	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3
67	58	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	1	2	2	2	2	4	1	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3
68	48	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	1	2	3
69	43	Masculino	A-IIIb	Automóvil	Público	3	2	3	3	3	4	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3
70	34	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	2	2	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
71	55	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	1	1	1	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
72	27	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	5	3
73	68	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
74	46	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3
75	47	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
76	50	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Público	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
77	38	Femenino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3
78	25	Femenino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	5	5	2
79	25	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
80	52	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	2	3	1	1	3	3	1	1
81	30	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1
82	34	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
83	42	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
84	20	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
85	30	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
86	55	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2

87	26	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	
88	46	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
89	43	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	
90	28	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	2	1	4	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	3	4	4	3	
91	21	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	2	3	1	1	2	2	5	5	1	
92	28	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	
93	32	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	2	3	2	4	4	1	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	
94	38	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	3	4	4	1	4	2	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	3	
95	26	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	
96	42	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
97	26	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	2	1	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	
98	47	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	4	3	
99	56	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	2	
100	36	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	2	
101	32	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	
102	53	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	3	1	2	2	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	5	2	4	2	1	
103	43	Masculino	A-IIc	Minibús	Público	1	2	1	1	3	2	2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	
104	34	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
105	47	Masculino	A-IIc	Microbús	Público	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
106	38	Masculino	A-IIc	Automóvil	Público	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	
107	20	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
108	36	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	2	1	4	3	2	2	3	
109	37	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	4	1	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	
110	22	Femenino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	
111	40	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
112	19	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	2	4	3	5	3	3	
113	27	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	2	
114	26	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	1	2	2	2	2	4	1	3	2	3	2	2	3	1	1	3	3	4	2	1	
115	36	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	
116	40	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	2	2	2	2	4	1	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	4	2	1	

117	36	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
118	40	Masculino	A-IIIc	Microbús	Público	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	4	2	1
119	50	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	2	2	3	1	
120	25	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4
121	45	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	1
122	28	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	2	2	4	3	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	4	1
123	32	Femenino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	3	2	2	3	4	1	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1
124	56	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	2	2	3	4	1	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	4	1
125	46	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	2	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	3	4	2
126	29	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	2	2	4	3	1	3	1	3	3	3	3	3	1	4	3	2	2	1
127	44	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	2	3	4	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3
128	30	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
129	33	Masculino	A-IIIb	Minibús	Público	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
130	32	Masculino	A-IIIc	Microbús	Público	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
131	22	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
132	30	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	3	3	3	4	4	2	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4
133	20	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
134	40	Masculino	A-IIIc	Microbús	Público	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
135	43	Masculino	A-IIIb	Microbús	Público	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	37	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
137	30	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	35	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	4	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
139	46	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
140	19	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
141	35	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	1	2	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
142	34	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	23	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
144	29	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
145	20	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3
146	27	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3

147	30	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3
148	45	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4
149	39	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	3	3	4	3	5	2	5	4	4	5	4	2	3	3	4	3	4	4	4
150	42	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	3	2	4	4	2	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
151	20	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
152	21	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	2	3
153	24	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4
154	32	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	1	1	1	2	2	2	3	1	2	3	3	3	1	4	4	4	2	4	3	2
155	58	Masculino	A-IIb	Minibús	Público	4	5	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
156	19	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	31	Masculino	A-IIIc	Microbús	Público	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3
158	43	Masculino	A-IIb	Microbús	Público	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
159	30	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	1	2	3	3	4	3	3
160	30	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	2	1	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
161	37	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	4	4	2
162	27	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3
163	37	Masculino	A-IIIc	Microbús	Público	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
164	47	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	1	2	2	4	4	2	3	2	4	3	3	1	1	1	4	1	4	1	2
165	39	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	5	3	3	2	3	3	2	2	4	4	2	4	3	1	2	4	4	5	4	5
166	23	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
167	37	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
168	31	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
169	21	Masculino	A-IIa	Automóvil	Público	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3
170	47	Masculino	A-IIIc	Microbús	Público	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
171	25	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	1	3	3	4	3	3
172	19	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
173	28	Masculino	A-IIb	Automóvil	Público	4	3	4	2	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3
174	35	Masculino	A-IIIc	Microbús	Público	4	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3
175	31	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	20	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	3	2	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	5	1	3	3	4	3	3

177	24	Masculino	A-IIb	Microbús	Público	3	3	2	3	5	3	3	4	3	3	5	5	3	5	1	3	3	4	3	3
178	36	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
179	59	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	4	4	3	1	3	4	3	3	4	2
180	44	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	3	3	4	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3
181	29	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	1	3	4	3	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	2	3	4
182	26	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	2	2	3	3	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
183	28	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	5	5	4	1	1	2	3	3	3	4
184	60	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2
185	55	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	4	2	3	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	4	2	3	4	2	3
186	46	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
187	38	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	5	5	2	1	4	1	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	3
188	33	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	1	2	3	2	4	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	3	2
189	35	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	2	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	5	1	4	3	4	2	3
190	35	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
191	33	Masculino	B-IIc	Mototaxis	Público	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	5	4	4	5	3	3	3	2	3	4
192	35	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2
193	32	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1
194	44	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
195	29	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
196	33	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
197	33	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	1	1
198	29	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1
199	28	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	1	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	5	4
200	24	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	1	1	2	3	2	3	1	2	4	3	3	4	3	1	5	4	3	4	4	3
201	33	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	2	1	3	3	1	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	5	5	1
202	30	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	1	1
203	33	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	1	1	1	3	3	3	1	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	1	3	2
204	28	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	2	4	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
205	34	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
206	35	Masculino	A-IIb	Camioneta	Privado	3	3	3	1	2	1	1	3	3	1	3	3	2	1	1	2	1	4	3	2

207	26	Masculino	A-IIb	Pickups	Privado	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1
208	28	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	3	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
209	32	Masculino	A-IIb	Camioneta	Privado	1	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	
210	23	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3
211	38	Femenino	A-I	Camioneta	Privado	3	2	2	1	1	2	1	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
212	33	Masculino	A-IIIb	Camioneta	Privado	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
213	41	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	3	2	4	3	4	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
214	41	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	5	4	3
215	42	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
216	35	Masculino	A-IIb	Camioneta	Privado	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
217	49	Masculino	A-I	Pickups	Privado	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2
218	34	Masculino	A-IIb	Camioneta	Privado	4	4	2	2	1	4	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	2	4	2	2
219	38	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	1	3
220	28	Masculino	A-IIb	Camioneta	Privado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
221	48	Femenino	A-IIa	Camioneta	Privado	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2
222	29	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	2
223	63	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5
224	25	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	3	2
225	42	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
226	35	Masculino	A-IIb	Camioneta	Privado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
227	35	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	3	2	2	2	2	2	3	4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
228	35	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
229	44	Masculino	A-IIa	Camioneta	Privado	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4
230	34	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	3	2	3	2	4	3
231	32	Masculino	A-I	Pickups	Privado	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
232	32	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4
233	42	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3
234	28	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	3	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3
235	38	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
236	44	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1

237	36	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3
238	72	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
239	29	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
240	33	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	3	1	1	1	3	3	1	2	2	4	5	1	2	2	2	3	5	4	2	
241	38	Masculino	A-IIIb	Camioneta	Privado	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3
242	38	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Privado	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
243	29	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
244	27	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2
245	57	Masculino	A-IIa	Camioneta	Privado	3	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	5	5	2
246	26	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	35	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	1	1	3	3	1	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	1
248	25	Femenino	A-I	Camioneta	Privado	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	5	5	2
249	56	Femenino	A-IIb	Camioneta	Privado	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
250	33	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
251	44	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	4	1	2	1	3	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	
252	46	Masculino	A-IIIc	Automóvil	Privado	3	3	3	2	2	1	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1
253	48	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	1	1	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	4	1	1	1	2	2	2	2
254	35	Femenino	A-IIb	Camioneta	Privado	4	1	1	1	3	3	2	3	2	1	3	4	4	1	2	3	3	3	3	2
255	31	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	3	2
256	31	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	1
257	31	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3
258	44	Masculino	A-I	Pickups	Privado	3	3	3	1	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2
259	30	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
260	34	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3
261	30	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
262	63	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
263	27	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	4	2
264	41	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	33	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3
266	43	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3

267	27	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	3	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	2	3	3	4	3
268	35	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
269	31	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	1	3	1	1	1	3	1	4	1	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3
270	29	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	3	2	1	2	4	2	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3
271	30	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2
272	32	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
273	41	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	2	2	3	4	4	3	3	1	3	3	3	2	2	1	2	2	4	4	3
274	41	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	4	5	5	5	4	4	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3
275	34	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	3	1	4	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
276	42	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
277	40	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
278	25	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	1	1	3	4	1	3	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3
279	47	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
280	39	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
281	42	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	2	2
282	25	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	4	2	3	2	4	3	2	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3
283	35	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3
284	52	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	2	3	3	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2
285	28	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	40	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
287	38	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3
288	38	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	27	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	3
290	34	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
291	29	Femenino	B-IIc	Motocicleta	Privado	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	4	3
292	30	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	1	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	30	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
294	29	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	3
295	40	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3
296	30	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3

297	37	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	4	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
298	29	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	28	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
300	30	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	32	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
302	24	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	4	3	2	4	4	1	3	3	2	4	4	3	1	1	3	3	4	4
303	32	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3
304	35	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	31	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	3	3	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
306	50	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4
307	26	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	2	1	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3
308	64	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
309	30	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3
310	28	Femenino	B-IIc	Motocicleta	Privado	4	2	2	1	3	2	3	4	2	1	3	3	1	3	3	3	3	5	4
311	26	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
312	31	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3
313	26	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
314	29	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3
315	30	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	1	3	1	2	3	1	3	1	1	2	2	1	3	3	3	2	5	5
316	32	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2
317	23	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
318	29	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
319	34	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
320	28	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
321	33	Masculino	A-IIIa	Automóvil	Privado	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3
322	36	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	4	3	3	3	3	2
323	36	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4
324	21	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	4	4	3	1	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
325	43	Masculino	A-IIIc	Camioneta	Privado	3	4	2	3	3	4	1	3	3	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4
326	36	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4

357	36	Masculino	A-IIIc	Camioneta	Privado	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2
358	40	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	4	3	3	5	2
359	37	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
360	35	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2
361	30	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3
362	39	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2
363	33	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2
364	34	Masculino	A-IIb	Automóvil	Privado	3	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	1
365	32	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	1	1	1	2	3	1	3	2	3	3	4	1	2	3	2	2	1	2	2
366	33	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	2	3	2	2	2	1	2	2	4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	1
367	28	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2
368	24	Femenino	B-IIc	Motocicleta	Privado	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	4	4	1
369	31	Femenino	B-IIb	Motocicleta	Privado	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	2	1	4	4	1
370	33	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	3	1	5	3	1
371	44	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
372	31	Femenino	B-IIc	Motocicleta	Privado	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1
373	42	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	4	2
374	40	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
375	28	Femenino	A-I	Automóvil	Privado	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	2	1
376	29	Masculino	A-I	Camioneta	Privado	4	4	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	5	2
377	49	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2	4	3	1	2	3	2	2	2	2	2
378	37	Masculino	A-IIa	Camioneta	Privado	3	2	1	2	2	3	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1
379	35	Masculino	A-IIa	Pickups	Privado	2	1	3	1	4	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2
380	28	Masculino	A-I	Automóvil	Privado	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1
381	33	Masculino	B-IIb	Motocicleta	Privado	1	1	1	2	2	3	1	3	1	2	3	3	4	2	2	1	1	2	3	2
382	36	Masculino	B-IIc	Motocicleta	Privado	2	1	3	1	2	4	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1

Apéndice 8. Hoja de registro de Encuesta 2. personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transporte.

N°	Edad	Sexo	Área en que trabaja	Tipo de Trabajo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	37	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	38	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
3	32	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	30	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
5	23	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
6	27	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2
7	23	Masculino	Gerencia de Vialidad y Transporte	Administrativo	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3
8	28	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	29	Masculino	Gerencia de Vialidad y Transporte	Administrativo	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
10	25	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2
11	24	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	3	4	4
12	48	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
13	28	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	48	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5
15	21	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

16	24	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
17	28	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
18	33	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	25	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	3	3	1	1	3	2
20	24	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	45	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1
22	46	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
23	31	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2
24	38	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	45	Femenino	SubGerencia de Licencias y Seguridad Vial	Administrativo	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4
26	45	Masculino	SubGerencia de Licencias y Seguridad Vial	Administrativo	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
27	31	Masculino	SubGerencia de Licencias y Seguridad Vial	Administrativo	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
28	30	Femenino	SubGerencia de Licencias y Seguridad Vial	Administrativo	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
29	36	Femenino	SubGerencia de Licencias y Seguridad Vial	Administrativo	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4
30	25	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4
31	39	Femenino	Gerencia de Vialidad y Transporte	Administrativo	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3
32	36	Femenino	Gerencia de Vialidad y Transporte	Administrativo	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4
33	25	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	5	2	4	4	2

34	20	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3
35	39	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5
36	33	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
37	42	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3
38	37	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2
39	44	Femenino	Gerencia de Vialidad y Transporte	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
40	34	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	2	3	5	3
41	27	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
42	34	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	5	5
43	23	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
44	32	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
45	29	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	4
46	27	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	28	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	25	Masculino	Gerencia de Vialidad y Transporte	Administrativo	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3
49	32	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	2	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	5	1	2	1	1	3	4	1	4	1
50	27	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
51	41	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	2	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3
52	27	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4

53	27	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3
54	24	Masculino	Gerencia de Vialidad y Transporte	Administrativo	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3
55	30	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
56	30	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
57	38	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	3	4	2	3	2	2
58	33	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	42	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4
60	26	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
61	31	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	3	3	3	3	2	3	4	5	4	2	1	3	4	4	3	3	4	4	4	3
62	30	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
63	38	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	3	4	4
64	30	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4
65	24	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
66	42	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
67	40	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
68	29	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	23	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	3	5	4	4	5	4	5	1	4	3	4	3	1	1	3	5	4	1	4	3
70	23	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	4	5	4	3
71	34	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	4
72	30	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4

73	23	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	
74	33	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	1	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3
75	34	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	26	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
77	24	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3
78	37	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	1	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4
79	34	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
80	27	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4
81	24	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	5	3	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3
82	41	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4
83	45	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
84	43	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
85	48	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3

86	31	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	5	4	4	5	2	4	4	3
87	37	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
88	23	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
89	25	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	1	2	3	5	4	5	4	3	4	5	5
90	24	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
91	30	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92	53	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
93	40	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	3	4	3	3
94	29	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	5	3	5	3	3	3	5	2	4	3	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3
95	38	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
96	36	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5
97	38	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3
98	33	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5
99	42	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2

100	35	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
101	24	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	3	5	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4
102	40	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
103	47	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4
104	41	Femenino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
105	23	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	4	3	3	3	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5	2	3	3	3
106	44	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
107	44	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	4	4	2	2	2	2
108	57	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	4
109	24	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3
110	42	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
111	29	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	1	4	3	3
112	27	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4
113	42	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3
114	36	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4
115	25	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3
116	23	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	26	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	3	4	4	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3

118	34	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
119	28	Femenino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
120	29	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	Administrativo	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
121	43	Masculino	SubGerencia de Operaciones de Transporte	No administrativo	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	
122	50	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	Administrativo	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
123	34	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
124	29	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
125	39	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	
126	36	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	
127	34	Masculino	SubGerencia de Circulación Vial	No administrativo	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	

Apéndice 9. Estadísticos descriptivos de la comunidad transportista.

a. Estadísticos descriptivos de la comunidad transportista.

		Puntaje	N válido (por lista)
N	Estadístico	382	382
Rango	Estadístico	76	
Mínimo	Estadístico	20	
Máximo	Estadístico	96	
Media	Estadístico	55.99	
	Desv. Error	0.619	
Desv. Desviación	Estadístico	12.095	
Varianza	Estadístico	146.291	
Asimetría	Estadístico	0.109	
	Desv. Error	0.125	
Curtosis	Estadístico	0.179	
	Desv. Error	0.249	

Nota. Obtenidos del programa estadístico SPSS 25

Varianza para la muestra.

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}$$

Donde:

$\sum_{i=1}^n$ Sumatoria de i=1 hasta n

x_i Es el valor de cada uno de los elementos de la muestra.

\bar{x} Es la media de la muestra.

n Número de elementos de la muestra

Desviación estándar para la muestra.

$$S = \sqrt{S^2}$$

Donde:

$\sqrt{S^2}$ Es la raíz cuadrada de la varianza

Apéndice 10. Estadísticos descriptivos del personal operativo.

a. Estadísticos descriptivos del personal operativo de la GVT

		Puntaje	N válido (por lista)
N	Estadístico	127	127
Rango	Estadístico	55	
Mínimo	Estadístico	44	
Máximo	Estadístico	99	
Media	Estadístico	74.13	
	Desv. Error	0.867	
Desv. Desviación	Estadístico	9.772	
Varianza	Estadístico	95.498	
Asimetría	Estadístico	-0.291	
	Desv. Error	0.215	
Curtosis	Estadístico	0.593	
	Desv. Error	0.427	

Nota. Obtenidos del programa estadístico SPSS 25

Varianza para la muestra.

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}$$

Donde:

$\sum_{i=1}^n$ Sumatoria de i=1 hasta n

x_i Es el valor de cada uno de los elementos de la muestra.

\bar{x} Es la media de la muestra.

n Número de elementos de la muestra

Desviación estándar para la muestra.

$$S = \sqrt{S^2}$$

Donde:

$\sqrt{S^2}$ Es la raíz cuadrada de la varianza

Apéndice 11. Prueba de Normalidad.

a) Hipótesis de normalidad

- Ho: Los elementos siguen una distribución normal
- H1: Los elementos no siguen una distribución normal

b) Nivel de significancia

- NC: 0.95
- H1: 0.05 (Margen de error)

c) Prueba de normalidad.

- Si $n > 50$ se aplica Kolmogorov – Smirnov
- Si $n \leq 50$ se aplica Shapiro – Wilk

d) Estadístico de prueba

- Si p valor < 0.05 se rechaza Ho
- Si p valor ≥ 0.05 se acepta Ho

Prueba de Normalidad, personal operativo de la Gerencia de Transporte

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Indicador Desempeño	0.063	127	,200*	0.990	127	0.462
Gestión Efectiva	0.104	127	0.002	0.978	127	0.040

Nota. Prueba de normalidad en SPSS 25.

En la presente investigación tuvo la primera muestra de 127 personas que representan al personal operativo de la Gerencia de Transporte, para la prueba de normalidad debido a que la muestra es $127 > 50$ se seleccionó Kolmogorov – Smirnov, en la variable Indicadores de Desempeño su p valor es de $0.200 \geq 0.05$ se acepta H0 los elementos siguen una distribución normal, la variable Gestión Efectiva su p valor es de $0.002 < 0.05$ se rechaza H0 los elementos no siguen una distribución normal. Referente a la variable Gestión Efectiva no sigue una distribución normal

por lo que se determina que el presente estudio presenta una estadística no paramétrica y se aplicara el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Prueba de Normalidad para la Comunidad Transportista

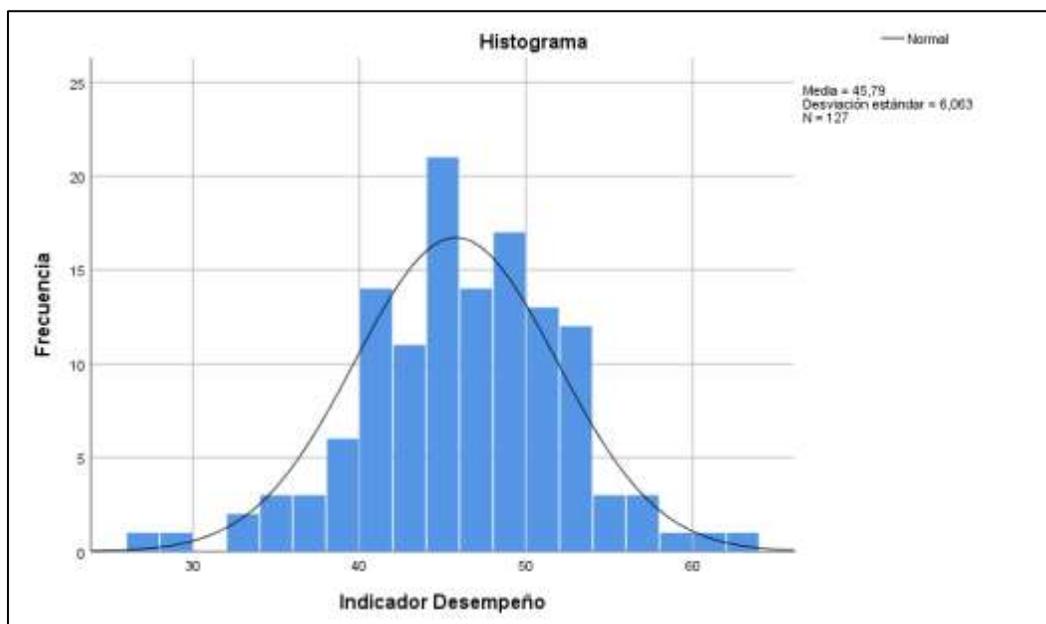
Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Indicador Desempeño	0.070	382	0.000	0.991	382	0.023
Gestión Efectiva	0.087	382	0.000	0.981	382	0.000

Nota. Prueba de normalidad en SPSS 25.

En la presente investigación tuvo como segunda muestra 382 personas que representan a la comunidad transportista, para la prueba de normalidad debido a que la muestra es $382 > 50$ se seleccionó Kolmogorov – Smirnov, en la variable Indicadores de Desempeño su p valor es de $0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 los elementos no siguen una distribución normal, la variable Gestión Efectiva su p valor es de $0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 los elementos no siguen una distribución normal. Referente a las variables Indicadores de Desempeño y Gestión Efectiva no sigue una distribución normal por lo que se determina que el presente estudio presenta una estadística no paramétrica y se aplicara el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Figura 4.

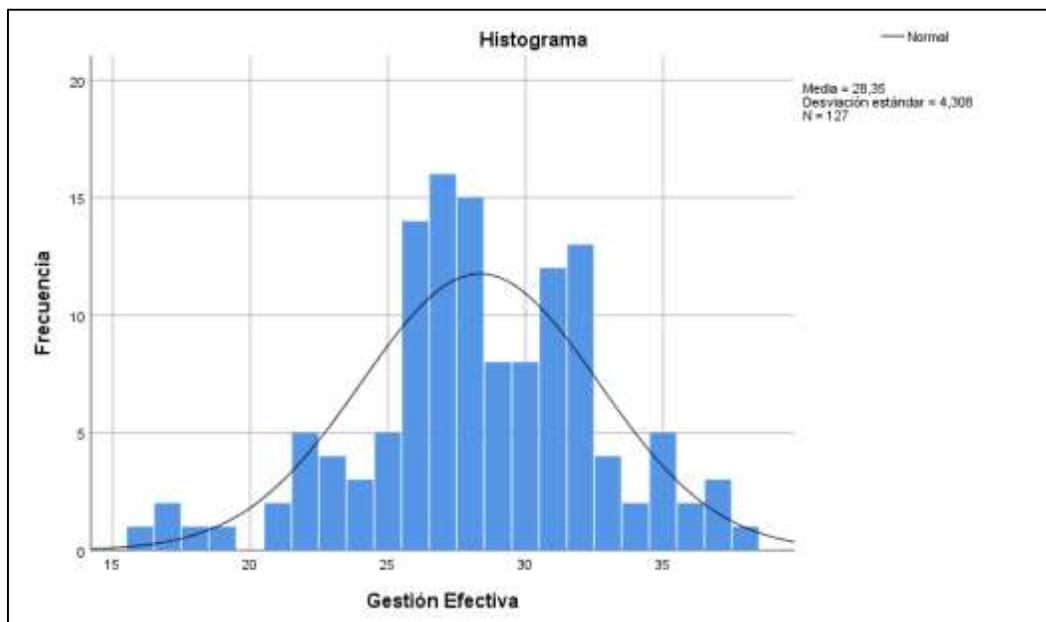
Histograma Indicadores de Desempeño, personal de la Gerencia de Transporte.



Nota. El histograma de Indicador de Desempeño muestra una distribución normal.

Figura 5.

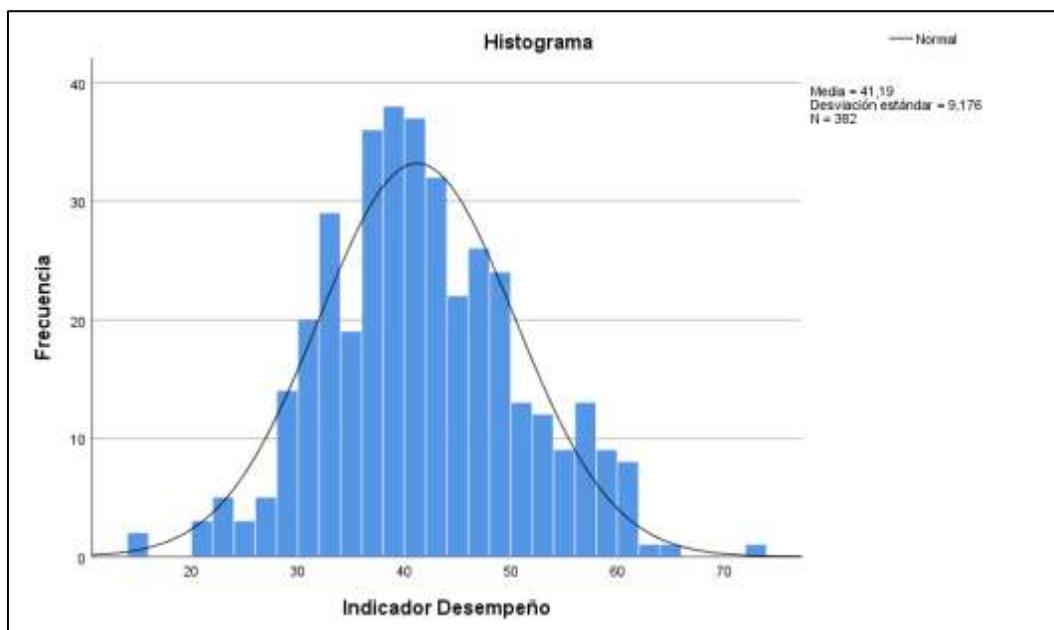
Histograma Gestión Efectiva, personal operativo de la Gerencia de Transporte.



Nota. El histograma de Gestión Efectiva muestra una distribución no normal.

Figura 6.

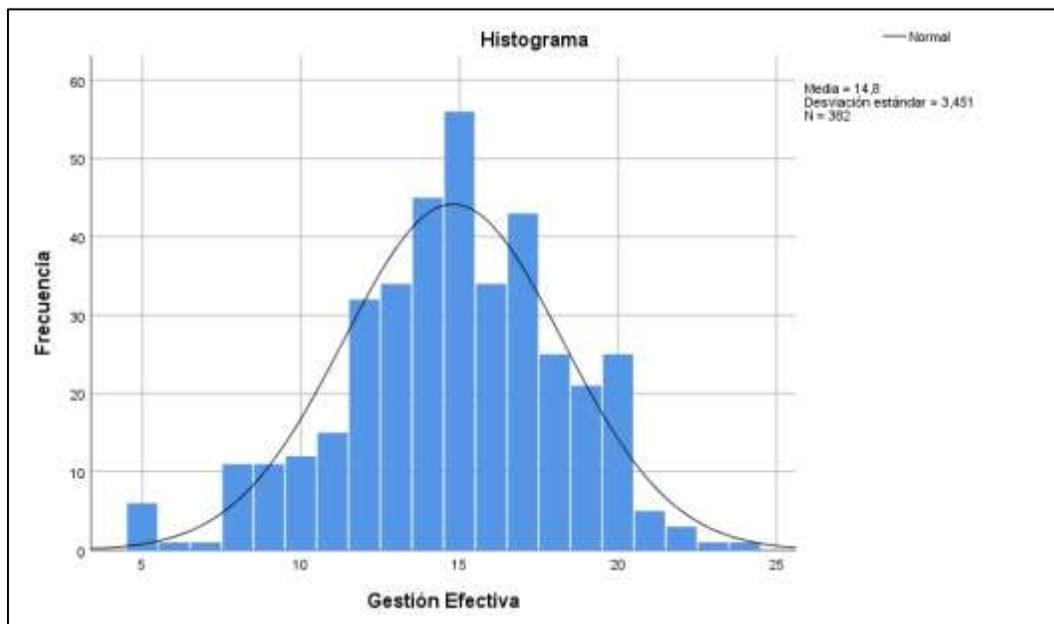
Histograma Indicadores de Desempeño, Comunidad Transportista



Nota. El histograma de Indicador de Desempeño muestra una distribución no normal.

Figura 7.

Histograma Gestión Efectiva, Comunidad Transportista.



Nota. El histograma de Gestión Efectiva muestra una distribución no normal.

Apéndice 12. Hoja de registro de personal G.V.T., correlación Rho de Spearman SPSS 25.

N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva
1	33	17	44	46	27	87	45	31
2	36	19	45	51	31	88	50	30
3	51	32	46	52	32	89	45	35
4	42	29	47	39	24	90	46	28
5	51	34	48	50	30	91	49	30
6	46	26	49	27	17	92	48	28
7	42	23	50	44	27	93	44	29
8	51	32	51	38	23	94	47	28
9	47	27	52	44	31	95	29	23
10	49	26	53	52	32	96	51	37
11	46	31	54	43	25	97	47	26
12	49	27	55	51	29	98	59	36
13	54	31	56	45	26	99	42	27
14	60	37	57	40	22	100	46	31
15	45	33	58	44	24	101	44	27
16	48	27	59	45	30	102	48	30
17	45	28	60	54	38	103	47	28
18	40	32	61	40	29	104	51	28
19	33	16	62	42	28	105	45	27
20	48	32	63	49	33	106	52	33
21	41	25	64	49	35	107	47	22
22	34	22	65	50	28	108	38	23
23	43	27	66	52	32	109	45	31
24	52	32	67	41	25	110	62	37
25	52	32	68	51	31	111	41	26
26	44	21	69	49	22	112	37	26
27	53	35	70	53	34	113	40	26
28	47	30	71	53	29	114	41	28
29	45	29	72	48	28	115	40	28
30	43	28	73	35	24	116	52	32
31	40	25	74	35	18	117	48	26
32	53	32	75	48	32	118	40	29
33	41	27	76	41	31	119	44	26
34	56	33	77	40	26	120	44	28
35	47	35	78	42	27	121	43	25
36	49	28	79	45	27	122	45	27
37	51	30	80	46	27	123	43	26
38	48	27	81	53	36	124	43	21
39	51	28	82	49	31	125	38	26
40	54	31	83	57	35	126	39	26
41	48	29	84	45	27	127	39	26
42	47	30	85	37	22			
43	56	32	86	45	31			

Apéndice 13. Hoja de registro comunidad transportista, correlación Rho de Spearman SPSS 25.

N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva
1	63	20	44	43	20	87	58	19
2	52	17	45	48	15	88	56	14
3	59	20	46	48	16	89	49	17
4	57	19	47	45	18	90	31	17
5	53	19	48	54	18	91	26	15
6	46	18	49	40	19	92	40	17
7	45	15	50	49	21	93	37	15
8	41	19	51	54	17	94	48	16
9	41	16	52	47	19	95	35	7
10	36	12	53	48	19	96	54	17
11	57	20	54	51	16	97	35	15
12	38	13	55	51	19	98	38	16
13	47	15	56	47	16	99	46	14
14	51	17	57	39	15	100	46	14
15	47	15	58	40	16	101	37	16
16	33	9	59	42	18	102	38	14
17	41	15	60	27	12	103	34	13
18	55	20	61	47	18	104	30	10
19	33	13	62	40	12	105	28	10
20	42	17	63	43	15	106	28	12
21	44	17	64	41	15	107	44	16
22	48	16	65	47	12	108	39	14
23	37	15	66	42	15	109	48	16
24	47	20	67	36	15	110	45	17
25	57	18	68	47	12	111	52	18
26	45	18	69	40	12	112	44	18
27	45	18	70	47	18	113	33	12
28	56	20	71	27	12	114	31	13
29	50	16	72	42	18	115	29	8
30	37	17	73	40	16	116	30	13
31	47	16	74	39	15	117	43	14
32	42	16	75	40	11	118	31	11
33	60	21	76	40	11	119	30	11
34	32	13	77	48	17	120	49	17
35	48	17	78	29	17	121	40	14
36	37	17	79	50	18	122	37	14
37	50	19	80	36	9	123	37	12
38	46	15	81	34	9	124	37	13
39	49	17	82	31	10	125	40	14
40	46	15	83	72	24	126	38	12
41	61	22	84	65	23	127	47	17
42	53	19	85	45	17	128	59	20
43	55	19	86	23	9	129	57	20

N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva
130	60	20	173	52	17	216	41	15
131	59	20	174	49	17	217	32	11
132	55	21	175	60	20	218	39	11
133	58	22	176	47	16	219	34	10
134	59	21	177	51	16	220	15	5
135	59	20	178	52	19	221	41	11
136	57	20	179	29	16	222	41	18
137	58	20	180	51	19	223	41	18
138	52	19	181	46	17	224	38	15
139	57	19	182	45	14	225	29	11
140	61	20	183	51	15	226	15	5
141	53	20	184	35	12	227	36	13
142	58	20	185	49	14	228	38	15
143	48	20	186	44	12	229	47	15
144	44	18	187	56	18	230	28	14
145	38	11	188	41	14	231	41	15
146	41	14	189	44	16	232	46	16
147	29	15	190	38	14	233	42	13
148	52	19	191	55	15	234	38	14
149	54	19	192	31	11	235	22	5
150	53	20	193	22	9	236	21	5
151	42	14	194	40	13	237	47	19
152	47	14	195	34	12	238	48	16
153	50	20	196	25	8	239	41	15
154	33	15	197	33	12	240	33	16
155	55	18	198	31	8	241	39	13
156	45	15	199	41	17	242	37	13
157	33	14	200	38	18	243	22	6
158	41	16	201	39	17	244	26	10
159	39	16	202	28	8	245	30	16
160	36	14	203	35	11	246	47	15
161	33	14	204	40	15	247	31	13
162	46	18	205	43	16	248	39	17
163	46	16	206	31	12	249	32	10
164	37	12	207	33	8	250	21	5
165	43	22	208	40	17	251	32	14
166	61	21	209	41	15	252	31	8
167	49	17	210	57	18	253	29	9
168	50	17	211	36	14	254	35	14
169	47	17	212	39	13	255	23	8
170	52	20	213	48	17	256	42	11
171	48	16	214	37	17	257	29	13
172	51	17	215	28	10	258	37	13

N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva	N°	Indicadores de Desempeño	Gestión Efectiva
259	37	15	302	42	17	345	37	15
260	45	17	303	36	14	346	45	15
261	42	15	304	60	20	347	33	10
262	31	10	305	37	14	348	40	11
263	33	11	306	39	15	349	41	15
264	44	15	307	36	14	350	39	12
265	42	17	308	50	18	351	48	13
266	27	15	309	40	13	352	42	14
267	44	15	310	37	18	353	36	14
268	43	13	311	40	12	354	39	15
269	33	16	312	56	17	355	45	15
270	42	17	313	38	16	356	39	14
271	24	8	314	37	16	357	37	14
272	20	5	315	30	18	358	42	17
273	38	15	316	34	12	359	38	13
274	44	12	317	48	17	360	43	8
275	36	15	318	35	14	361	44	17
276	43	14	319	38	14	362	48	13
277	42	15	320	39	16	363	33	12
278	40	13	321	43	19	364	32	13
279	38	14	322	38	14	365	33	9
280	38	15	323	38	14	366	38	9
281	42	16	324	48	19	367	36	14
282	43	13	325	49	18	368	32	13
283	35	11	326	38	16	369	29	12
284	36	10	327	43	14	370	25	13
285	39	15	328	37	12	371	34	9
286	41	14	329	37	15	372	31	12
287	34	12	330	52	17	373	33	12
288	56	20	331	57	19	374	33	13
289	30	13	332	41	17	375	32	8
290	34	12	333	35	13	376	36	12
291	40	15	334	39	14	377	36	10
292	33	15	335	37	12	378	32	9
293	33	13	336	29	13	379	33	12
294	42	14	337	42	12	380	30	10
295	33	13	338	36	13	381	31	9
296	40	17	339	35	13	382	31	8
297	42	15	340	35	14			
298	60	20	341	32	15			
299	43	15	342	34	15			
300	45	15	343	39	14			
301	42	15	344	38	14			

Apéndice 14. Encuesta para validar perspectivas, objetivos e indicadores.

ENCUESTA: VALIDACIÓN DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS E INDICADORES DE DESEMPEÑO Y GESTIÓN EFECTIVA EN LA GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA.

Estimados participantes.

La presente encuesta forma parte de una tesis para obtener el grado de Maestro en Administración Pública, cuyo objetivo es determinar los indicadores que permiten medir el desempeño y gestión efectiva de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Por lo que solicitamos su colaboración para que califique y marque con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente, según la escala de calificación siguiente:

Nada	Poco	Regular	Bueno	Excelente
1	2	3	4	5

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
	Ítems para medir variable: INDICADORES DE DESEMPEÑO					
1	Califique la pertinencia de definir las 04 perspectivas de Balanced Score Card enfocado en el Sector Público (Comunidad usuaria, Procesos internos, Aprendizaje y crecimiento y Presupuesto) para determinar Indicadores de Desempeño.					
2	Califique la pertinencia de definir los objetivos estratégicos y específicos de la TABLA A1, para determinar indicadores de desempeño.					
	Califique la importancia de los INDICADORES para medir los OBJETIVOS en la perspectiva COMUNIDAD USUARIA, de acuerdo a la TABLA A1.					
3	Califique la importancia del indicador “Nivel de satisfacción por los servicios administrativos” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
4	Califique la importancia del indicador “Nivel de satisfacción por el ordenamiento vehicular” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
5	Califique la importancia del indicador “Nivel de satisfacción por la infraestructura vial urbana” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
6	Califique la importancia del indicador “Nivel de satisfacción por los Servicios de Transporte Terrestre Público urbano” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
7	Califique la importancia del indicador “Nivel de satisfacción por el estado de los vehículos de Transporte Terrestre Público urbano” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
8	Califique la importancia del indicador “Grado de congestiónamiento vehicular urbano” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
9	Califique la importancia del indicador “Grado de efectividad de las ciclovías construidas” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
10	Califique la importancia del indicador “Tasa de contaminación ambiental por emisiones vehiculares en la urbe” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
11	Califique la importancia del indicador “Tasa de siniestralidad vehicular urbana” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
12	Califique la importancia del indicador “Tasa de fallecimientos por accidentes de tránsito urbano” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
13	Califique la importancia del indicador “Tasa de heridos graves y leves por accidentes de tránsito urbano” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
14	Califique la importancia del indicador “Costo económico por accidentes en el Servicios de Transporte Terrestre Público urbano” para medir objetivos en la perspectiva Comunidad usuaria.					
	Califique la importancia de los INDICADORES, para medir los OBJETIVOS en la perspectiva PROCESOS INTERNOS, de acuerdo a la TABLA A1.					
15	Califique la importancia del indicador “Grado de atención en los servicios a los usuarios” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
16	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de iniciativas normativas para lograr eficiencia en sus operaciones” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
17	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de eficiencia en la gestión del plan de rutas urbanas” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
18	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de eficiencia en la liquidación y remate de vehículos del Depósito Oficial Vehicular” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
19	Califique la importancia del indicador “Tasa de parque automotor público obsoleto” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
20	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de vehículo ecológicos de servicio público” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
21	Califique la importancia del indicador “Grado en el tiempo de respuesta en el trámite de servicios” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
22	Califique la importancia del indicador “Tasa de eficiencia en la gestión de semaforización vial” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
23	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de la eficiencia en la gestión de la circulación terrestre” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
24	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de vías rehabilitadas” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
25	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de las vías con señalización vertical” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
26	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de las vías con señalización horizontal” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
27	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de habilitación vehicular de transporte público” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
28	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de la eficiencia en la emisión de Tarjetas Únicas de Circulación” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
29	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de empresas de Transporte Terrestre Público formalizadas” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
30	Califique la importancia del indicador “Número de operativos de fiscalización” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
31	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de internamiento de vehículos infractores” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
32	Califique la importancia del indicador “Tasa de conductores sancionados” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
33	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de conductores de Transporte Terrestre Público capacitados en educación y seguridad vial” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
34	Califique la importancia del indicador “Tasa de eficiencia en la gestión de las licencias de conducir para conductores de vehículos menores” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
	Califique la importancia de los Indicadores, para medir los OBJETIVOS en la perspectiva APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO, de acuerdo a la TABLA A1.					
35	Califique la importancia del indicador “Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte operativo” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
36	Califique la importancia del indicador “Grado de mejoras técnicas y tecnologías de soporte de gestión” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
37	Califique la importancia del indicador “Grado de mejoras de infraestructura física para las operaciones” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
38	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de personal acorde con el perfil del puesto” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
39	Califique la importancia del indicador “Grado de percepción de puestos con tecnología y recursos adecuados” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
40	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de puestos integrados en gestión por procesos” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
41	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de personal capacitado en actividades operativas de seguridad vial” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
42	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de líderes capacitados en competencias de gestión en seguridad vial” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
43	Califique la importancia del indicador “Tasa de eficiencia en la evaluación del desempeño laboral” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
44	Califique la importancia del indicador “Número de agentes operativos de seguridad vial por habitantes o conductores” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
45	Califique la importancia del indicador “Grado de percepción de la eficiencia en el fortalecimiento en atención a usuarios” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
46	Califique la importancia del indicador “Tasa de eficiencia operativa de los servicios de inspectoría” para medir objetivos en la perspectiva Procesos internos.					
47	Califique la importancia del indicador “Nivel de compromiso de responsabilidad social en el personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
48	Califique la importancia del indicador “Nivel del clima laboral del personal administrativo y de fiscalización” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
49	Califique la importancia del indicador “Nivel de cultura organizacional de la Gerencia de Vialidad y Transporte” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
50	Califique la importancia del indicador “Número de alianzas estratégicas con entidades del sector transporte” para medir objetivos en la perspectiva Aprendizaje y Crecimiento.					
	Califique la importancia de los Indicadores, para medir los OBJETIVOS en la perspectiva PRESUPUESTO, de acuerdo a la TABLA A1.					
51	Califique la importancia del indicador “Asignación efectiva del presupuesto público” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
52	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de ejecución presupuestal” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
53	Califique la importancia del indicador “Grado de percepción de la eficiencia en el uso de los recursos” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
54	Califique la importancia del indicador “Tasa de reducción de brechas presupuestales” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
55	Califique la importancia del indicador “Tasa de eficiencia en recaudación por fiscalización vehicular” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
56	Califique la importancia del indicador “Nivel de gestión efectiva de otras fuentes presupuestales” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
57	Califique la importancia del indicador “Tasa de cobranza por actas impuestas” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
58	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de proyectos viales ejecutados” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
59	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de proyectos de transporte ejecutados” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
60	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de inversión en nueva infraestructura y tecnología vial” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
61	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de inversión en mantenimiento de infraestructura y tecnología vial” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
62	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a conductores del STTP urbano” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
63	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de inversión destinada a incentivos para renovación vehicular del Servicios de Transporte Terrestre Público urbano” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
64	Califique la importancia del indicador “Porcentaje de inversión destinada a campañas de sensibilización a la comunidad sobre seguridad vial” para medir objetivos en la perspectiva Presupuesto.					
	Ítems para medir variable: INDICADORES DE DESEMPEÑO					
65	Califique el nivel de cobertura en los indicadores de la <i>TABLA A1</i> , para evaluar <i>integralmente</i> los Indicadores de Desempeño.					
66	Califique el nivel de precisión en los indicadores de la <i>TABLA A1</i> , para evaluar <i>integralmente</i> los Indicadores de Desempeño.					
67	Califique el nivel de funcionalidad en los indicadores de la <i>TABLA A1</i> , para evaluar <i>integralmente</i> los Indicadores de Desempeño.					
68	Califique el nivel de pertinencia en los indicadores de la <i>TABLA A1</i> , para evaluar <i>integralmente</i> los Indicadores de Desempeño.					
	Ítems para medir variable: GESTIÓN EFECTIVA.					
69	Califique el nivel de significancia de las 03 perspectivas (Eficacia, Eficiencia y Calidad) para determinar indicadores de Gestión Efectiva					
70	Califique el nivel de significancia de los objetivos estratégicos y específicos de la TABLA A1 , para determinar indicadores de Gestión Efectiva.					
	Califique el nivel de significancia de los Indicadores, para medir los OBJETIVOS en la perspectiva EFICACIA, de acuerdo a la TABLA A1.					
71	Califique el nivel de significancia del indicador “Porcentaje de logro de los objetivos institucionales” para medir objetivos en la perspectiva Eficacia.					

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
72	Califique el nivel de significancia del indicador “ Porcentaje de logro de las metas operacionales ” para medir objetivos en la perspectiva Eficacia.					
73	Califique el nivel de significancia del indicador “ Porcentaje de implementación de políticas institucionales ” para medir objetivos en la perspectiva Eficacia.					
74	Califique el nivel de significancia del indicador “ Porcentaje de implementación de las estrategias institucionales ” para medir objetivos en la perspectiva Eficacia.					
75	Califique el nivel de significancia del indicador “ Grado de compromiso con la prestación del servicio ” para medir objetivos en la perspectiva Eficacia.					
76	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de posicionamiento institucional en la comunidad ” para medir objetivos en la perspectiva Eficacia.					
77	Califique el nivel de significancia del indicador “ Grado de internalización y compromiso con los valores institucionales ” para medir objetivos en la perspectiva Eficacia.					
	Califique el nivel de significancia de los Indicadores, para medir los OBJETIVOS en la perspectiva EFICIENCIA, de acuerdo a la TABLA A1.					
78	Califique el nivel de significancia del indicador “ Grado de seguridad en la gestión de los recursos ” para medir objetivos en la perspectiva Eficiencia.					
79	Califique el nivel de significancia del indicador “ Grado de implementación de los procesos diseñados ” para medir objetivos en la perspectiva Eficiencia.					
80	Califique el nivel de significancia del indicador “ Grado de efectividad en el desempeño del personal ” para medir objetivos en la perspectiva Eficiencia.					
81	Califique el nivel de significancia del indicador “ Tasa de racionalidad en el uso de los recursos ” para medir objetivos en la perspectiva Eficiencia.					
82	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de desburocratización de los servicios prestados ” para medir objetivos en la perspectiva Eficiencia.					
83	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de eficiencia en los equipos de trabajo para generar valor público ” para medir objetivos en la perspectiva Eficiencia.					
	Califique el nivel de significancia de los Indicadores, para medir los OBJETIVOS en la perspectiva CALIDAD, de acuerdo a la TABLA A1.					
84	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de desarrollo de los servicios e infraestructura para generar calidad de vida comunitaria ” para medir objetivos en la perspectiva Calidad.					
85	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de desarrollo del aprendizaje y crecimiento institucional para generar servicios e infraestructura adecuada ” para medir objetivos en la perspectiva Calidad.					
86	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de partida presupuestal para generar desarrollo de competencias del personal de la Gerencia de Vialidad y Transporte ” para medir objetivos en la perspectiva Calidad.					
87	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de impacto social comunitario por los servicios de vialidad y transporte ” para medir objetivos en la perspectiva Calidad.					

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
88	Califique el nivel de significancia del indicador “ Nivel de imagen institucional de la Gerencia de Vialidad y Transporte ” para medir objetivos en la perspectiva Calidad.					
	Ítems para medir variable: Gestión Efectiva					
89	Califique el Nivel de significancia de los indicadores , de la TABLA A1, diseñados para medir resultados integrales , para evaluar la Eficacia en la Gestión efectiva					
90	Califique el Nivel de significancia de los indicadores , de la TABLA A1, diseñados para medir procesos integrales , para evaluar la Eficiencia en la Gestión Efectiva					
91	Califique el Nivel de significancia de los indicadores , de la TABLA A1, diseñados para medir la satisfacción de los usuarios , para evaluar la Calidad en la Gestión Efectiva					

Apéndice 15. Hoja de registro de prueba de confiabilidad para validación de perspectivas, objetivos e indicadores.

N°	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
1	4	4	3	5	3	4	5	3	4	4
2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4
4	5	3	2	4	3	4	5	4	4	3
5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	3
6	4	2	2	4	4	4	5	4	4	3
7	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3
8	4	2	1	5	4	5	5	4	4	3
9	3	1	1	4	4	5	5	4	4	1
10	4	3	1	3	4	4	5	4	4	3
11	4	2	1	4	4	4	4	3	4	3
12	4	2	3	4	4	4	5	4	4	2
13	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3
14	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3
15	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
16	4	3	3	4	4	3	5	4	5	3
17	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3
18	3	1	4	4	3	4	4	4	4	3
19	4	2	3	4	4	4	4	3	5	3
20	3	1	3	4	4	3	5	3	5	2
21	5	3	3	4	4	4	5	3	5	3
22	4	4	4	3	4	2	5	4	4	3
23	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3
24	4	3	2	3	3	4	5	4	4	2
25	4	4	2	3	3	4	5	3	5	3
26	4	4	2	3	4	4	5	3	4	3
27	5	3	2	4	4	4	5	3	5	2
28	5	3	3	4	4	2	5	3	4	2
29	4	3	3	3	3	2	5	3	4	3
30	4	2	4	4	4	3	5	3	4	3
31	5	2	4	3	3	2	4	3	4	3
32	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3
33	4	3	3	3	3	3	5	2	5	4
34	4	2	4	3	3	4	5	4	5	3
35	4	3	2	3	3	3	5	4	5	3
36	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3
37	4	2	3	3	3	4	5	4	4	2
38	4	2	3	4	3	5	5	4	4	3
39	3	2	3	4	4	4	5	4	4	3
40	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3
41	5	3	3	4	4	4	4	3	5	3
42	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4
43	4	3	3	4	3	5	5	4	5	3
44	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3
45	4	2	3	3	3	4	5	4	4	3
46	4	2	3	3	4	3	5	3	4	3
47	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4
48	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4

49	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3
50	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4
51	5	2	3	4	4	3	5	3	4	3
52	4	5	3	5	4	3	5	3	5	3
53	4	2	3	5	4	3	5	3	4	3
54	4	2	3	4	4	4	5	3	4	3
55	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3
56	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3
57	4	2	2	5	4	4	4	4	4	3
58	4	2	3	5	3	4	5	3	5	3
59	4	2	3	5	4	4	5	4	4	3
60	4	2	3	5	4	4	4	3	4	3
61	4	2	2	5	4	4	5	4	5	3
62	4	2	2	5	3	4	5	3	4	4
63	4	2	3	4	3	3	5	4	5	3
64	5	2	3	5	3	4	4	3	4	3
65	4	3	2	4	4	4	5	3	4	3
66	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3
67	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4
68	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3
69	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4
70	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4
71	5	3	2	4	4	4	5	4	5	3
72	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3
73	4	3	3	5	3	4	5	4	4	3
74	4	3	2	5	3	4	5	3	5	3
75	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4
76	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4
77	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4
78	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3
79	5	3	3	5	4	4	5	4	4	3
80	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4
81	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3
82	4	2	3	5	4	4	5	4	4	3
83	4	3	2	5	4	4	5	4	4	4
84	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3
85	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4
86	4	2	3	4	3	3	5	3	5	4
87	4	2	2	4	3	4	5	4	5	3
88	5	4	3	5	3	4	5	4	4	3
89	4	3	2	3	3	4	5	4	4	4
90	4	3	2	3	3	4	5	3	5	4
91	4	3	3	5	3	4	5	3	4	4

Apéndice 16. Validación de los indicadores de desempeño y gestión efectiva.

Validación de expertos en gestión pública.

Se muestra en el Anexo 3. La validación de los indicadores de desempeño y gestión efectiva por expertos en gestión pública, los presentes indicadores serán de utilidad para medir las operaciones y mejorar sus procesos en la administración pública contribuyendo a desarrollar una gestión efectiva para la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Confiabilidad, Alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos para Alfa de Cronbach.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Se muestra el procesamiento de 10 casos en la prueba de Alfa de Cronbach donde se determinó la confiabilidad de validación de los indicadores por los expertos en gestión pública.

Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.991	91

Nota. Programa estadístico SPSS 25.

Se ha obtenido como resultado un Alfa de Cronbach de 0.991 por ciento que determinó la validez de 91 elementos referidos al diseño de las perspectivas, objetivos e indicadores.

ANEXOS.

Anexo 1. Método y diseño de la investigación.

Deductivo, “de lo general a lo particular, en la ruta se transita de las leyes y la teoría a los datos y resultados”, Hernández y Mendoza, (2018), p. 13.

Inductivo, “de lo particular a lo general, en la ruta se transita de los casos y datos a los resultados y la teoría”, Hernández y Mendoza, (2018), p.13.

Analítico, “sistemático y estandarizado, uso intensivo de la estadística, realizado sobre una matriz de datos que vincula variables y casos”, Hernández y Mendoza, (2018), p.14.

Sintético, “Una vez recolectados los datos numéricos, estos se transfieren a una matriz, la cual se analiza mediante procedimientos estadísticos dependiendo del nivel de medición de las variables”, Hernández y Mendoza, (2018), p.14.

La finalidad de la investigación es aplicada “por problemas cuya solución tiene alguna posibilidad de utilización práctica, sea esta económica, política o social.” Vиейtes, (2004), p.36.

La investigación cuantitativa es apropiada “cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018), p. 6.

Alcance descriptivo, “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población (...) realizar descripciones comparativas entre grupos u subgrupos de personas u otros seres vivos, casos, objetos, comunidades o indicadores”. Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018), p. 178.

Alcance correlacional o causal “son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (...) otras en función de la relación causa – efecto”, Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018) p. 178.

La investigación no experimental “se realizan sin la manipulación de las variables deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018), p. 175.

La dimensión transversal “recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único”, Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018), p. 176.

La hipótesis, “explicaciones tentativas del problema de investigación o fenómeno estudiado que se formulan proposiciones o afirmaciones”, Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018), p.226.

Las variables, “conceptos o atributos a medir, contenidos en el planteamiento e hipótesis o directrices del estudio”, Hernández Sampieri & Mendoza Torres, (2018), p. 124.

Se utilizó Normas APA, séptima edición, “centrada en cuatro aspectos: formato general para la presentación de trabajos, tablas y figuras, los mecanismos de citación y las referencias”, Centro de Escritura Javeriano, (2020), p. 3.

Anexo 2. Validación de experto para Encuesta 1: Comunidad Transportista.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** LOPEZ DIAZ, REYNA
- 1.2. **Grado académico:** Doctor en Gestión Universitaria – Doctor en Ciencias Económicas
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Docente Principal DACCA – F. CECA - UNC
- 1.4. **Título de la investigación:** "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Gary Diaz Casanova, Carlos Luna Rioja.
- 1.6. **Maestría:** Administración y Gerencia Pública.

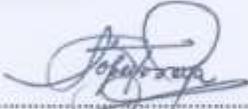
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 9 de setiembre de 2022



.....
Dra. Reyna López Díaz
 Docente Principal DACCA – F-CECA - UNC



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
 ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ALCÁNTARA ZÁRATE, LUIS ALBERTO
- 1.2. Grado académico: Maestro en Ciencias
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente Principal Facultad Ingeniería Departamento académico de Sistemas, Estadística e Informática DASEI
- 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova, Carlos Luna Rioja.
- 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 13 de setiembre de 2022

.....
Ms Cs. Luis Alberto Alcántara Zárate
 Docente Principal Fac. Ingeniería UN
 DASEI



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** LLAQUE QUIROZ, JUAN CARLOS
- 1.2. **Grado académico:** Ingeniero Electrónico, Licenciado en Administración de Empresas, MBA (Magister en Administración de Negocios) y Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano.
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Jefe de Administración y Finanzas
- 1.4. **Título de la investigación:** "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Gary Díaz Casanova, Carlos Luna Rioja.
- 1.6. **Maestría:** Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					80%	
TOTAL (PROMEDIO)					80%	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca 13 de setiembre de 2022

.....
 MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz

Anexo 3. Validación Encuesta 02: personal operativo de la Gerencia de Vialidad y Transporte.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** LOPEZ DIAZ, REYNA
- 1.2. **Grado académico:** Doctor en Gestión Universitaria – Doctor en Ciencias Económicas
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Docente Principal DACCA – F. CECA - UNC
- 1.4. **Título de la investigación:** "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Gary Díaz Casanova, Carlos Luna Rioja.
- 1.6. **Maestría:** Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 9 de setiembre de 2022



Dra. Reyna López Díaz
 Docente Principal DACCA – F-CECA - UNC



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** ALCÁNTARA ZÁRATE, LUIS ALBERTO
- 1.2. **Grado académico:** Maestro en Ciencias
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Docente Principal Facultad Ingeniería Departamento académico de Sistemas, Estadística e Informática DASEI
- 1.4. **Título de la investigación:** "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Gary Diaz Casanova, Carlos Luna Rioja.
- 1.6. **Maestría:** Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 13 de setiembre de 2022

.....
Ms Cs. Luis Alberto Alcántara Zárate
 Docente Principal Fac. Ingeniería UN
 DASEI



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** LLAQUE QUIROZ, JUAN CARLOS
- 1.2. **Grado académico:** Ingeniero Electrónico, Licenciado en Administración de Empresas, MBA (Magister en Administración de Negocios) y Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano.
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Jefe de Administración y Finanzas
- 1.4. **Título de la investigación:** "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Gary Díaz Casanova, Carlos Luna Rioja.
- 1.6. **Maestría:** Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					80%	
TOTAL (PROMEDIO)					80%	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 13 de setiembre de 2022

.....
 MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz

Anexo de 4. Validación de indicadores.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: *HUGO MIRANDA TORO*

1.2. Grado académico: *MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL*

1.3. Cargo e institución donde labora: *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA*

1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".

1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.

1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, *06* de *Febrero*, de 2023

[Firma]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *COLLAZOS ALARCON FOLGER MAXIMO*
 1.2. Grado académico: *MAGISTER GESTION PUBLICA.*
 1.3. Cargo e institución donde labora: *SUB GERENTE CIRCULACION VIAL.*
 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

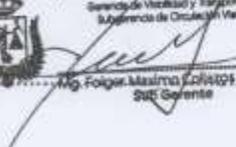
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					400	500
TOTAL (PROMEDIO)						90%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 30 de *ENERO* de 2023


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
 Gerencia de Vialidad y Transporte
 Subgerencia de Organización Vial

 Mg. Folger Maximo Collazos Alarcon
 Sub Gerente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *SANLHEZ LHUQUIPOMA ROSA CARMELA*
- 1.2. Grado académico: *MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA*
- 1.3. Cargo e institución donde labora: *SUPERVISOR DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE TRANSPORTE - MPE*
- 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
- 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					800	
TOTAL (PROMEDIO)					80%	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, ...30... deENERO..... de 2023





UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Morales Quintana, Lenia*
 1.2. Grado académico: *Superior Ingeniero*
 1.3. Cargo e institución donde labora: *Subgerente de Operaciones de Transporte - MPC*
 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				70%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				80%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				70%	
SUB TOTAL					73%	90%
TOTAL (PROMEDIO)						82%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, *22* de *febrero* de 2023


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
 Gerencia de Vialidad y Transporte
 Subgerencia de Operaciones de Transporte
[Firma]
 Ing. *[Nombre]*
 Sub Gerente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *TERRONES LEÓN ROBERTO CARLOS.*
 1.2. Grado académico: *SUPERIOR, CONTADOR PÚBLICO.*
 1.3. Cargo e institución donde labora: *SUBGERENCIA DE LICENCIAS Y SEGURIDAD VIAL.*
 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Técnicos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					560	300
TOTAL (PROMEDIO)						86%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, *30* de *ENERO* de 2023



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
 Gerencia de Vialidad y Transporte
 Subgerencia de Licencias y Seguridad Vial

CPL Roberto Carlos Terrones León
 Sub Gerente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: **ODIAGA CUEVARA ANTONIO**
 1.2. Grado académico: **ECONOMISTA.**
 1.3. Cargo e institución donde labora: **DIRECTOR GENERAL DE LA OF. SPAL. DE RECURSOS HUMANOS**
 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					700	
TOTAL (PROMEDIO)					30%	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 26 de enero de 2023


 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
 Econ. Antonio Odiaga Cuevara
 Director General
 Oficina General de Asesoría Jurídica



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Paredes Arroyo Shoratan*
 1.2. Grado académico: *superior - Administrador*
 1.3. Cargo e institución donde labora: *Director de Planeamiento y Presupuesto*
 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
 1.5. Autor del instrumento: Gary Diaz Casanova.
 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL				60%	480%	300%
TOTAL (PROMEDIO)					84%	

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, *27* de *Febrero* de 2023



[Handwritten Signature]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Escalante Aguilar Jorge Luis
 1.2. Grado académico: Ingeniero Civil
 1.3. Cargo e institución donde labora: MPC
 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					64.0%	2.00%
TOTAL (PROMEDIO)						84%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, ...31... de Febr. de 2023



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
 Gerencia de Instituto Vial Provincial

Ing. Jorge Luis Escalante Aguilar
 Gerente General



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *Pérez Quiroz, Alejandro Hugo*
- 1.2. Grado académico: *Ing. Sistemas*
- 1.3. Cargo e institución donde labora: *Coordinador del Centro de Atención al Ciudadano Cajamarquino*
- 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
- 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						1000
TOTAL (PROMEDIO)						100%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, *23* de *Febrero* de 2023



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
 Oficina General de Administración
 Centro de Atención al Ciudadano

Ing. Alejandro Hugo Pérez Quiroz
 CIP. 72991



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
 CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: *TACILA ALAYA RUBEN*
- 1.2. Grado académico: *INCEPIANDO DE NINOS*
- 1.3. Cargo e institución donde labora: *JEFE DE LA DIVISION DE TRANSPORTE TERRESTRE - DRT*
- 1.4. Título de la investigación: "Indicadores de desempeño y gestión efectiva en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2022".
- 1.5. Autor del instrumento: Gary Díaz Casanova.
- 1.6. Maestría: Administración y Gerencia Pública.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					560	300
TOTAL (PROMEDIO)						26%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, *21* de *febrero* de 2023

REGION CAJAMARCA
 Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
 Ing. Ruben Tacila Alaya
 JEFE DE LA DIVISION DE TRANSPORTE TERRESTRE

Anexo 5.

Figura 8.

Datos de la Ficha Documental 1.

Unidad Orgánica :	GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE
Objetivo Estratégico :	MEJORAR LA TRANSITABILIDAD EN LA ZONA URBANA Y RURAL
Acción Estratégica :	ORDENAMIENTO DE LA ZONA URBANA Y PERIURBANA ADECUADA EN LA PROVINCIA DE CAJAMARCA

<p>- Procedimientos eficientes en el tiempo</p> <p>56 rutas cubiertas, 09 rutas no cubiertas y trazado 24 rutas nuevas. 10 rutas actualizadas en el PRRT 16 rutas actualizadas en el PRRT. 13 rutas actualizadas en el PRRT. 112 unidades vehiculares aumentadas. Convenio firmado Atenciones a operadores de transporte Atención y reclamos de los Usuarios del Transporte Público Regular y Especial de Personas</p>	182
--	-----



Nota. Memoria Anual Institucional, MPC, (2022), p.182.

Figura 9.

Datos de la Ficha documental 2.

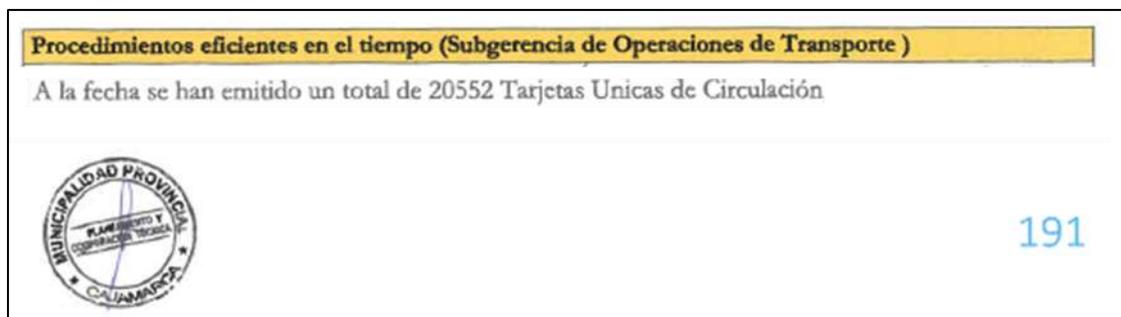
HABILITACIÓN VEHICULAR					
TIPO DE SERVICIO	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	TOTAL ANUAL
TRANS REGULAR	6	4	102	25	137
TAXI	25	24	11	2	62
MOTOTAXI	40	2	6	2	50
TURISMO	0	1	0	0	1
	TOTAL				250



Nota. Memoria Anual Institucional, MPC, (2022), p.191.

Figura 10.

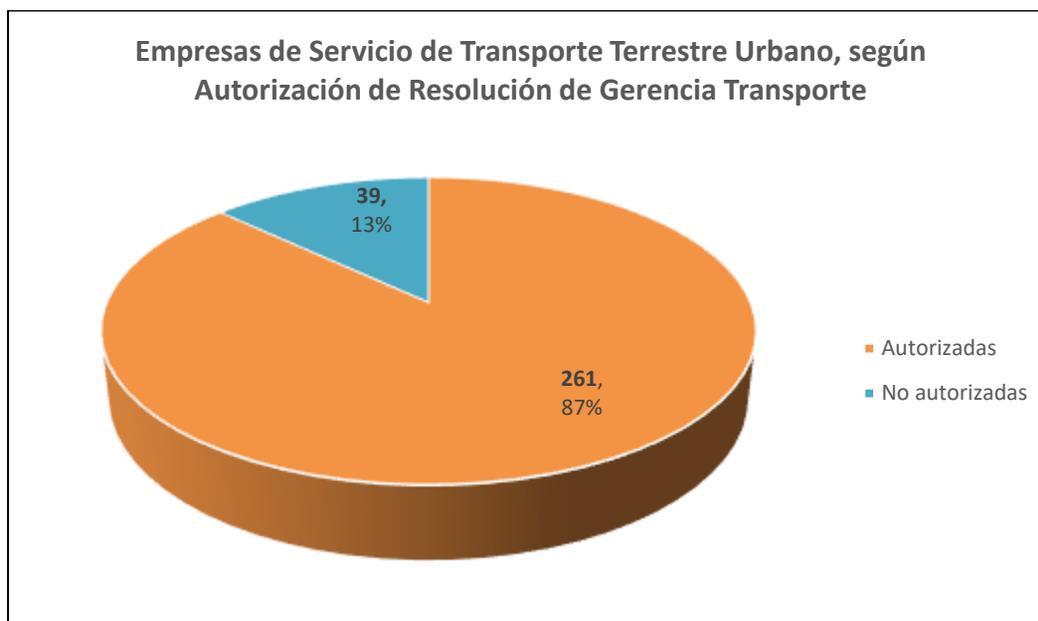
Datos de la Ficha documental 3.



Nota. Memoria Anual Institucional, MPC, (2022), p.191.

Figura 11.

Datos de la Ficha documental 4.



Nota. Sistema de Gerencia de Transporte de la MPC (2022).

Figura 12.

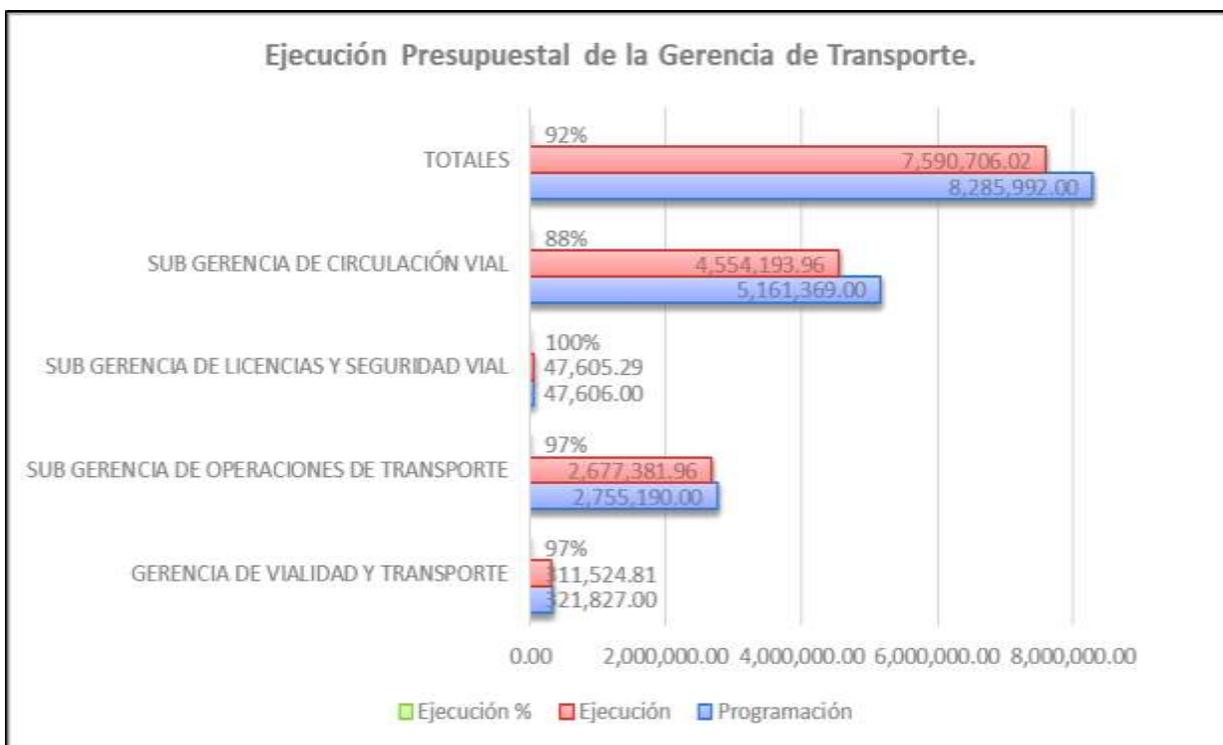
Datos de la Ficha documental 5.

Unidad Orgánica :	GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE / SUB GERENCIA DE LICENCIAS Y SEGURIDAD VIAL	 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE SUB GERENCIA DE LICENCIAS Y SEGURIDAD VIAL						
Objetivo Estratégico :	CONTRIBUIR CON UN ADECUADO DESARROLLO EN SEGURIDAD VIAL EN EL DISATRITO DE CAJAMARCA							
Acción Estratégica :	PLANIFICAR, ORGANIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE EMISION DE LICENCIAS DE CONDUCIR, CAPACITACION A CONDUCTORES Y CIUDADANOS EN SEGURIDAD VIAL							
LEYENDA: EMISION DE LICENCIAS II B Y II C INDICAR LUGAR: JR. SAN ROQUE N° 322 NUMERO DE BENEFICIARIOS: 2200 LICENCIAS EMITIDAS PRESUPUESTO UTILIZADO: S/ 25, 889.00 (ES IMPORTANTE RESALTAR QUE DICHO PRESUPUESTO FUE INSUFICIENTE PARA LOGRAR LAS CAPACITACIONES Y QUE SE LOGRO REALIZARLAS A UN COSTO CERO META: 09 RUBRO 07: FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL Y RUBRO 08: IMPUESTOS MUNICIPALES		EXPEDIENTES ATENDIDOS						
 184		<table border="1"> <thead> <tr> <th>N° DE EXPEDIENTES RECIBIDOS</th> <th>N° DE EXPEDIENTES TRAMITADOS</th> <th>N° DE EXPEDIENTES POR TRAMITAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>689 Expedientes (Desde 01 de Junio hasta el 24 de noviembre 2021)</td> <td>434 Expedientes</td> <td>225 Expedientes</td> </tr> </tbody> </table>	N° DE EXPEDIENTES RECIBIDOS	N° DE EXPEDIENTES TRAMITADOS	N° DE EXPEDIENTES POR TRAMITAR	689 Expedientes (Desde 01 de Junio hasta el 24 de noviembre 2021)	434 Expedientes	225 Expedientes
		N° DE EXPEDIENTES RECIBIDOS	N° DE EXPEDIENTES TRAMITADOS	N° DE EXPEDIENTES POR TRAMITAR				
689 Expedientes (Desde 01 de Junio hasta el 24 de noviembre 2021)	434 Expedientes	225 Expedientes						

Nota. Memoria Anual Institucional, MPC, (2022), p.184. Evidencia de licencias de conducir Clase B 2021 - 2022.

Figura 13.

Datos de la Ficha documental 6.



Nota. Reporte de seguimiento anual del Plan Operativo Institucional 2022.

8/3/23, 11:38

REPORTE SEGUIMIENTO POI

miércoles, 8 de marzo de 2023

REPORTE DE SEGUIMIENTO ANUAL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
Año : 2022

SECTOR : 00 - MUNICIPALIDADES
PLIEGO : 000 - MUNICIPALIDADES
UE : 300549 - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA
CC: Todos

OBJETIVO ESTRATEGICO / ACCION ESTRATEGICA / ACTIVIDAD OPERATIVA	NIVEL DE PRIORIDAD	UNIDAD MEDIDA	TIPO DE ADOLESCION	PROG. E.E.C.	FISICO												AVANCE ACUMULADO		FINANCIERO												AVANCE ACUMULADO	
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
ADQUISICION Y MANTENIMIENTO Y REHABILITACION VIAL DE PAVIMENTOS DE LA ZONA URBANA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA	Med Alta	ACCION	Acumulado km2	PROG. E.E.C.	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	100.00	0.00	0.00	0.00	33,041.19	34,256.46	187,145.70	117,107.29	171,581.17	355,646.84	31,382.50	225,207.64	582,271.89	1,994,527.00
					1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	10.00	100.00	0.00	0.00	0.00	33,041.19	34,256.46	187,145.70	117,107.29	171,581.17	355,646.84	31,382.50	225,207.64
ADQUISICION METAS MEJORAMIENTO VIAL LOCAL / MANTENIMIENTO Y REHABILITACION VIAL DE PAVIMENTOS DE LA ZONA URBANA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA - AÑO 2021	Med Alta	OPORNE	Acumulado km2	PROG. E.E.C.	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	4.00	100.00	40,410.28	78,214.15	256,899.70	33,175.00	0.00	41,799.60	2,487.81	0.00	0.00	2,134.34	0.00	5,180.01	494,027.00	
					1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	4.00	100.00	40,410.28	78,214.15	256,899.70	33,175.00	0.00	41,799.60	2,487.81	0.00	0.00	2,134.34	0.00	5,180.01	494,027.00	
ADQUISICION METAS MANTENIMIENTO Y REHABILITACION VIAL DE PAVIMENTOS DE LA ZONA URBANA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA 2017	Med Alta	OPORNE	Acumulado km2	PROG. E.E.C.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	2.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,889.11	0.00	0.00	0.00	0.00	1,889.11	1,889.11	
					0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	2.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1,889.11	0.00	0.00	0.00	0.00	1,889.11	1,889.11	
ADQUISICION METAS MANTENIMIENTO Y REHABILITACION VIAL DE PAVIMENTOS DE LA ZONA URBANA DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA (PAVIMENTACION B. HISTORICA)	Med Alta	OPORNE	Acumulado km2	PROG. E.E.C.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30,113.50	0.00	0.00	0.00	30,113.50	
					0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30,113.50	0.00	0.00	0.00	30,113.50	

Nota. Reporte de Seguimiento Anual del Plan Operativo Institucional (POI) 2022, Sub Gerencia de Circulación Vial.

Figura 18.

Datos de la Ficha documental 10.

SERVIDOR		FORMATO PARA LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO		IR A MATRIZ																																																
BUSCAR		EN EVALUADORA		4598403																																																
NOMBRE DE LA ENTIDAD		MINISTERIO PROVINCIAL DE CUMPIRCA		FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS																																																
METRODIA EVALUADA			METRODIA EVALUADORA																																																	
APellidos y Nombres	VILLANUEVA SILVA Roger Paul		Apellidos y Nombres	ARRATEA GOMEZ Efra Azaury PAU																																																
Puesto	SUB GERENTE DE CIRCULACION VIAL		Puesto	ENCARGADO DE LA GERENCIA DE VALUAS Y TRANSPORTE																																																
Nivel	DIRECTIVO		Nivel	DIRECTIVO																																																
ORGANO O UNIDAD ORGANICA	GERENCIA DE VALUAS Y TRANSPORTE		ORGANO O UNIDAD ORGANICA	GERENCIA DE VALUAS Y TRANSPORTE																																																
PRIMA a la definicion de la meta	 Firmado digitalmente por VILLANUEVA SILVA Roger Paul PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 13:10:13 -05:00		PRIMA a la definicion de la meta	 Firmado digitalmente por ARRATEA GOMEZ Efra Azaury PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 14:58:30 -05:00																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">PROFESIONES AVULAS DE GESTION DEL ORGANISMO O UNIDAD ORGANICA</th> <th colspan="3">META</th> <th colspan="2">ESTADO DE CUMPLIMIENTO</th> <th colspan="2">ESTADO DE EVALUACION</th> </tr> <tr> <th>INDICADOR - PRODUCTO</th> <th>VALOR META</th> <th>PROG.</th> <th>EVIDENCIA</th> <th>PLAZOS</th> <th>COMENTARIOS</th> <th>TIPO DE FORMULARIO</th> <th>LOGRO FINAL POR META</th> <th>PUNTAJE POR META</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca</td> <td>Número de señales verticales instaladas, en cumplimiento al Manual de Disposición de Control de Tráfico - Resolución Directoral N° 16.2016-MTC-14</td> <td>400</td> <td>20%</td> <td>Reporte de señales verticales instaladas, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de señales verticales instaladas</td> <td>30/05/2022 31/08/2022</td> <td>SE TIENE COMPLICACIONES CON EL CUMPLIMIENTO A RAZON DE FALTA DE MATERIALES Y PRESUPUESTO A LA FECHA SE HA VENIDO SUPERANDO LOS CONTRATAMIENTOS LO CUAL GENERA QUE COMO VA LA ACTIVIDAD SI SE LOGRO CUMPLIR CON LA META HASTA FIN DE AÑO</td> <td>Formulario 1</td> <td>336</td> <td>33.60</td> </tr> <tr> <td>2 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca</td> <td>Número de metas cuadradas con señales horizontales giratorias, en cumplimiento al Manual de Disposición de Control de Tráfico - Resolución Directoral N° 16.2016-MTC-14</td> <td>7000</td> <td>20%</td> <td>Reporte de metas cuadradas con señales horizontales giratorias, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de metas cuadradas con señales horizontales giratorias</td> <td>30/05/2022 31/08/2022</td> <td>NO SE LLEGO A CUMPLIR LAS METAS ESTABLECIDAS POR FALTA DE PRESUPUESTO Y MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES SI BIEN LA META AUN NO SE HA LLEGADO A CUMPLIR CON LOS AVANZOS QUE SE TIENEN SE PUEDE INDICAR QUE PARA INCUMBIR LA META SERIA CUMPLIR A CABALIDAD</td> <td>Formulario 1</td> <td>8447</td> <td>32.90</td> </tr> <tr> <td>3 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca</td> <td>Número de metas cuadradas señaladas de pavimento en la zona urbana en la ciudad de Cajamarca, en cumplimiento a la Resolución de Gerencia N° 103.000-0317-MTC</td> <td>1800</td> <td>20%</td> <td>Reporte de metas cuadradas de señalización de pavimento, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de metas cuadradas de señalización de pavimento</td> <td>30/05/2022 31/08/2022</td> <td>SE CUENTA CON DEFICIT EN EL TEMA PRESUPUESTAL LO CUAL GENERA FALTA DE MATERIALES Y POR ENDE INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN LO QUE VA DEL AÑO SI BIEN SE HA CUMPLIDO CON LA META PROPUESTA SE AJUSTO A LA DISPOSICION DE PRESUPUESTO Y MATERIALES CON LA QUE SE CUENTA ACTUALMENTE SE PUEDE CUMPLIR CON ELLO Y SUPERARLA HASTA FINES</td> <td>Formulario 1</td> <td>1894</td> <td>32.30</td> </tr> </tbody> </table>						PROFESIONES AVULAS DE GESTION DEL ORGANISMO O UNIDAD ORGANICA	META			ESTADO DE CUMPLIMIENTO		ESTADO DE EVALUACION		INDICADOR - PRODUCTO	VALOR META	PROG.	EVIDENCIA	PLAZOS	COMENTARIOS	TIPO DE FORMULARIO	LOGRO FINAL POR META	PUNTAJE POR META	1 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca	Número de señales verticales instaladas, en cumplimiento al Manual de Disposición de Control de Tráfico - Resolución Directoral N° 16.2016-MTC-14	400	20%	Reporte de señales verticales instaladas, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de señales verticales instaladas	30/05/2022 31/08/2022	SE TIENE COMPLICACIONES CON EL CUMPLIMIENTO A RAZON DE FALTA DE MATERIALES Y PRESUPUESTO A LA FECHA SE HA VENIDO SUPERANDO LOS CONTRATAMIENTOS LO CUAL GENERA QUE COMO VA LA ACTIVIDAD SI SE LOGRO CUMPLIR CON LA META HASTA FIN DE AÑO	Formulario 1	336	33.60	2 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca	Número de metas cuadradas con señales horizontales giratorias, en cumplimiento al Manual de Disposición de Control de Tráfico - Resolución Directoral N° 16.2016-MTC-14	7000	20%	Reporte de metas cuadradas con señales horizontales giratorias, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de metas cuadradas con señales horizontales giratorias	30/05/2022 31/08/2022	NO SE LLEGO A CUMPLIR LAS METAS ESTABLECIDAS POR FALTA DE PRESUPUESTO Y MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES SI BIEN LA META AUN NO SE HA LLEGADO A CUMPLIR CON LOS AVANZOS QUE SE TIENEN SE PUEDE INDICAR QUE PARA INCUMBIR LA META SERIA CUMPLIR A CABALIDAD	Formulario 1	8447	32.90	3 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca	Número de metas cuadradas señaladas de pavimento en la zona urbana en la ciudad de Cajamarca, en cumplimiento a la Resolución de Gerencia N° 103.000-0317-MTC	1800	20%	Reporte de metas cuadradas de señalización de pavimento, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de metas cuadradas de señalización de pavimento	30/05/2022 31/08/2022	SE CUENTA CON DEFICIT EN EL TEMA PRESUPUESTAL LO CUAL GENERA FALTA DE MATERIALES Y POR ENDE INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN LO QUE VA DEL AÑO SI BIEN SE HA CUMPLIDO CON LA META PROPUESTA SE AJUSTO A LA DISPOSICION DE PRESUPUESTO Y MATERIALES CON LA QUE SE CUENTA ACTUALMENTE SE PUEDE CUMPLIR CON ELLO Y SUPERARLA HASTA FINES	Formulario 1	1894	32.30
PROFESIONES AVULAS DE GESTION DEL ORGANISMO O UNIDAD ORGANICA	META			ESTADO DE CUMPLIMIENTO			ESTADO DE EVALUACION																																													
	INDICADOR - PRODUCTO	VALOR META	PROG.	EVIDENCIA	PLAZOS	COMENTARIOS	TIPO DE FORMULARIO	LOGRO FINAL POR META	PUNTAJE POR META																																											
1 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca	Número de señales verticales instaladas, en cumplimiento al Manual de Disposición de Control de Tráfico - Resolución Directoral N° 16.2016-MTC-14	400	20%	Reporte de señales verticales instaladas, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de señales verticales instaladas	30/05/2022 31/08/2022	SE TIENE COMPLICACIONES CON EL CUMPLIMIENTO A RAZON DE FALTA DE MATERIALES Y PRESUPUESTO A LA FECHA SE HA VENIDO SUPERANDO LOS CONTRATAMIENTOS LO CUAL GENERA QUE COMO VA LA ACTIVIDAD SI SE LOGRO CUMPLIR CON LA META HASTA FIN DE AÑO	Formulario 1	336	33.60																																											
2 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca	Número de metas cuadradas con señales horizontales giratorias, en cumplimiento al Manual de Disposición de Control de Tráfico - Resolución Directoral N° 16.2016-MTC-14	7000	20%	Reporte de metas cuadradas con señales horizontales giratorias, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de metas cuadradas con señales horizontales giratorias	30/05/2022 31/08/2022	NO SE LLEGO A CUMPLIR LAS METAS ESTABLECIDAS POR FALTA DE PRESUPUESTO Y MATERIALES PARA LAS ACTIVIDADES SI BIEN LA META AUN NO SE HA LLEGADO A CUMPLIR CON LOS AVANZOS QUE SE TIENEN SE PUEDE INDICAR QUE PARA INCUMBIR LA META SERIA CUMPLIR A CABALIDAD	Formulario 1	8447	32.90																																											
3 (AE-03.02) Transabilidad urbana y rural respondiendo y atendiendo en el Distrito de Cajamarca	Número de metas cuadradas señaladas de pavimento en la zona urbana en la ciudad de Cajamarca, en cumplimiento a la Resolución de Gerencia N° 103.000-0317-MTC	1800	20%	Reporte de metas cuadradas de señalización de pavimento, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de metas cuadradas de señalización de pavimento	30/05/2022 31/08/2022	SE CUENTA CON DEFICIT EN EL TEMA PRESUPUESTAL LO CUAL GENERA FALTA DE MATERIALES Y POR ENDE INCUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN LO QUE VA DEL AÑO SI BIEN SE HA CUMPLIDO CON LA META PROPUESTA SE AJUSTO A LA DISPOSICION DE PRESUPUESTO Y MATERIALES CON LA QUE SE CUENTA ACTUALMENTE SE PUEDE CUMPLIR CON ELLO Y SUPERARLA HASTA FINES	Formulario 1	1894	32.30																																											
* Firmado a través de correo electrónico en lugar de haber estado. ** Firmado a través de correo electrónico en lugar de haber estado. El peso total de las metas es 300%																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">INDICADORES FINALES</th> </tr> <tr> <th>PUNTAJE FINAL</th> <th>CALIFICACION</th> <th>RETROALIMENTACION FINAL Y PLAN DE MEJORA</th> <th>FECHA DE REUNION DE RETROALIMENTACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85.53</td> <td>Buena Rendimiento</td> <td> Descripción: RETROALIMENTACION DE MANUAL DE DISPOSICION DE CONTROL DE TRAFICO, CARACTERIZACION DE MANEJO DE TRAFICO CON AVANZOS EN FINAL Evaluación: BUENA DADA A TODO EL PERSONAL PARA UN CORRECTO DESEMPEÑO DE FUNCIONES Acciones complementarias que se implementaron de apoyo: ASISTENTES DE INFORMES INGRESADOS PRESENCIALES A SUPERVISORES Y REGISTRO DE ACTIVOS A EFECTOS DE PROMOVER EL CUMPLIMIENTO METAS </td> <td>07/12/2022</td> </tr> </tbody> </table>						INDICADORES FINALES				PUNTAJE FINAL	CALIFICACION	RETROALIMENTACION FINAL Y PLAN DE MEJORA	FECHA DE REUNION DE RETROALIMENTACION	85.53	Buena Rendimiento	Descripción: RETROALIMENTACION DE MANUAL DE DISPOSICION DE CONTROL DE TRAFICO, CARACTERIZACION DE MANEJO DE TRAFICO CON AVANZOS EN FINAL Evaluación: BUENA DADA A TODO EL PERSONAL PARA UN CORRECTO DESEMPEÑO DE FUNCIONES Acciones complementarias que se implementaron de apoyo: ASISTENTES DE INFORMES INGRESADOS PRESENCIALES A SUPERVISORES Y REGISTRO DE ACTIVOS A EFECTOS DE PROMOVER EL CUMPLIMIENTO METAS	07/12/2022																																			
INDICADORES FINALES																																																				
PUNTAJE FINAL	CALIFICACION	RETROALIMENTACION FINAL Y PLAN DE MEJORA	FECHA DE REUNION DE RETROALIMENTACION																																																	
85.53	Buena Rendimiento	Descripción: RETROALIMENTACION DE MANUAL DE DISPOSICION DE CONTROL DE TRAFICO, CARACTERIZACION DE MANEJO DE TRAFICO CON AVANZOS EN FINAL Evaluación: BUENA DADA A TODO EL PERSONAL PARA UN CORRECTO DESEMPEÑO DE FUNCIONES Acciones complementarias que se implementaron de apoyo: ASISTENTES DE INFORMES INGRESADOS PRESENCIALES A SUPERVISORES Y REGISTRO DE ACTIVOS A EFECTOS DE PROMOVER EL CUMPLIMIENTO METAS	07/12/2022																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PRIMA DE LOS RESULTADOS FINALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRIMA EVALUADA</td> <td>  Firmado digitalmente por VILLANUEVA SILVA Roger Paul PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 13:10:23 -05:00 </td> </tr> <tr> <td>PRIMA EVALUADORA</td> <td>  Firmado digitalmente por ARRATEA GOMEZ Efra Azaury PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 14:57:07 -05:00 </td> </tr> </tbody> </table>						PRIMA DE LOS RESULTADOS FINALES		PRIMA EVALUADA	 Firmado digitalmente por VILLANUEVA SILVA Roger Paul PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 13:10:23 -05:00	PRIMA EVALUADORA	 Firmado digitalmente por ARRATEA GOMEZ Efra Azaury PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 14:57:07 -05:00																																									
PRIMA DE LOS RESULTADOS FINALES																																																				
PRIMA EVALUADA	 Firmado digitalmente por VILLANUEVA SILVA Roger Paul PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 13:10:23 -05:00																																																			
PRIMA EVALUADORA	 Firmado digitalmente por ARRATEA GOMEZ Efra Azaury PAU 2014363042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 14:57:07 -05:00																																																			

Nota. Gestión del Rendimiento Sub Gerencia de Circulación Vial.

Figura 19.

Datos de la Ficha documental 10.

serv.r									
FORMATO PARA LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO									
BUSCAR					DRO EVALUADOR		459848D		
NOMBRE DE LA ENTIDAD			MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA				FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS		
SERVIDORA EVALUADA					SERVIDORA EVALUADORA				
APELLIDOS Y NOMBRES		QUIROZ BRICHES KATHERINE MARIELA			APELLIDOS Y NOMBRES		ARRATEA SÓMEZ ERIC ADERLY		
PUESTO		SUB GERENTE DE LICENCIAS Y SEGURIDAD VIAL			PUESTO		ENCARGADO DE LA GERENCIA DE VALICAD Y TRANSPORTE		
SECTOR		Educativo			SECTOR		DIRECTIVO		
ORGANO O UNIDAD ORGANICA		GERENCIA DE VALICAD Y TRANSPORTE			ORGANO O UNIDAD ORGANICA		GERENCIA DE VALICAD Y TRANSPORTE		
FIRMA (a la definición de la meta)		 Firmado digitalmente por QUIROZ BRICHES Katherine Mariela FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 13:55:21 -05:00			FIRMA (a la definición de la meta)		 Firmado digitalmente por ARRATEA SÓMEZ ERIC ADERLY FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 14:34:19 -05:00		
ETAPA DE PLANIFICACIÓN					ETAPA DE SEGUIMIENTO			ETAPA DE EVALUACIÓN	
PRINCIPALES AVANCES DE GESTIÓN DEL ORGANISMO O UNIDAD ORGANICA	M E T A								
	INDICADOR / PRODUCTO	VALOR META	PROG.	EVIDENCIA	PLAZO	SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN	DRO DE FORMULARIO	LOGRO FINAL POR META	PUNTAJE POR META
1 (ANEXO 02) Transparencia urbana y rural mejorada y ordenada en el Distrito de Cajamarca.	Número de personas capacitadas en cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional.	2000	50%	Reporte de personas capacitadas, durante los meses de mayo, junio y julio.	25/10/2022	SE OBSERVA QUE SE VENE CUMPLIMIENTO CON LAS CAPACITACIONES A LA FECHA SIN CONTRATEMPOR.	Formulario 1	2638	50,00
				Informe final de personas capacitadas.	25/10/2022	SE EVIDENCIA QUE SE SUPERO LA META PROPUESTA GRADAS A QUE LAS CAPACITACIONES SE REALIZAN DE MANERA PRESENCIAL DESDE AGOSTO.			
2 (ANEXO 02) Transparencia urbana y rural mejorada y ordenada en el Distrito de Cajamarca.	Número de expedientes atendidos en cumplimiento con el Reglamento Nacional de Emisión de Licencias de Conducir - Decreto Supremo N° 087-2019-MTC.	1080	50%	Reporte de expedientes atendidos, durante los meses de mayo, junio y julio.	25/10/2022	SALVO ALGUNAS DIFICULTADES POR TEMAS DE MATERIALES EL DESEMPEÑO DE LA SUB GERENCIA EN TORNO A ESTE INDICADOR ES EL ESPERADO.	Formulario 1	2140	50,00
				Informe final de expedientes atendidos.	25/10/2022	SE SOBRE PASO LA META DEBIDO A LOS REGISTROS REALIZADOS POR EL MTC LO CUAL GENERA QUE MAS PERSONAS TRANSMITEN SU LICENCIA.			
* Fórmula 1: Cuando el valor obtenido es igual o mayor al valor meta. * Fórmula 2: Cuando el valor obtenido es menor al valor meta.									
RESULTADOS FINALES									
PUNTAJE FINAL		CALIFICACIÓN		RETROALIMENTACIÓN FINAL Y PLAN DE MEJORA					FECHA DE REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN
100,00		Buen Rendimiento		ACTUALIZACIÓN DE NORMAS DE TRÁFICO, SEGURIDAD VIAL Y DISEÑO DE LICENCIAS					07/12/2022
				RELACIONES DE TRABAJO PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS CADA 15 DIAS					
				SE COMIENZA PARA EL TEMAS DE CAPACITACIONES DIRIGIDAS A DIFERENTES INSTITUCIONES EDUCATIVAS, RESPECTO AL TRAMITE DE LICENCIAS SE PROMUEVEN CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN PARA EL PROCESO DE RENOVACIÓN DE LICENCIA					
FIRMAS DE LOS RESULTADOS FINALES									
FIRMA EVALUADA		 Firmado digitalmente por QUIROZ BRICHES Katherine Mariela FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 07.12.2022 13:54:50 -05:00			FIRMA EVALUADORA		 Firmado digitalmente por ARRATEA SÓMEZ ERIC ADERLY FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 14:34:51 -05:00		

Nota. Gestión de Rendimiento Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial

Figura 20.

Datos de la Ficha documental 10.

servir										FORMATO PARA LA GESTIÓN DEL RENDIMIENTO										IR A MATRIZ									
BUSCAR										EN EVALUADORA																			
NOMBRE DE LA ENTIDAD					MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA					FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS																			
SERVIDORA EVALUADORA					SERVIDORA EVALUADORA																								
APELLIDOS Y NOMBRES					YANET ROJAS ABANTO					APELLIDOS Y NOMBRES					ARRATEA GOMEZ ENY ADEL Y														
PUESTO					SUB GERENTE DE OPERACIONES DE TRANSPORTE					PUESTO					GERENTE														
SECTOR					Directivo					SECTOR					DIRECTIVO														
ORGANO O UNIDAD ORGANICA					GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE					ORGANO O UNIDAD ORGANICA					GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE														
FIRMA (a la definición de la meta)					 Firmado digitalmente por ROJAS ABANTO Yanet FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 16:30:09 -05:00					FIRMA (a la definición de la meta)					 Firmado digitalmente por ARRATEA GOMEZ ENY Aderly FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 16:24:01 -05:00														
ETAPA DE PLANIFICACIÓN										ETAPA DE SEGUIMIENTO										ETAPA DE EVALUACIÓN									
PRIORIDADES ANUALES DE GESTIÓN DEL ORGANISMO O UNIDAD ORGANICA		INDICADORES / PRODUCTOS		VALOR META		PESO		EVIDENCIA		PLAZOS		SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN		COMENTARIOS		TIPO DE FORMULA*		LOGRO FINAL POR META		PUNTAJACIÓN POR META									
1 (M01-002) Transparencia urbana y rural mejorada y ordenada en el Distrito de Cajamarca		Número de Tapes Urbanos de Circulación entibias, de acuerdo al Decreto Supremo Nº 017-2003-MTC		7000		50%		Reporte de Tapes Urbanos de Circulación entibias, durante los meses de mayo, junio y julio Informe final de Tapes Urbanos de Circulación entibias.		20/0000 20/10000		NO SE HA CUMPLIDO CON CRITERIOS PARTICIPAR AL MES DE JULIO EN EMBARGO EN VIRTUD A LAS FECHAS EN LAS CUALES SE EMITEN LAS TUCS ESTAN SE POCORAN CUMPLIR SE RECLAMO MAS LA META ESTABLECIDA SE CUMPLIO Y SE RECLAMO LA META Y PORQUE DE LA NORMALIZACION DE LOS TRAMITES DE EMISION DE TUCS Y A QUE LA POBLACION SE ENCUENTRA YA REGULARIZANDO LA SITUACION DE SUS VEHICULOS AL FIN DE LA PASSEMA.		Formula 1		99%		10,00											
2 (M01-002) Transparencia urbana y rural mejorada y ordenada en el Distrito de Cajamarca		Número de puntos críticos de tránsito de congestión vehicular, de acuerdo a las ordenanzas Nº 001 y Nº 002		0		50%		Reporte de puntos críticos de tránsito de congestión vehicular, durante los meses de mayo, junio y julio. Informe final de puntos críticos de tránsito de congestión vehicular.		20/0000 20/10000		SE VIENE CUMPLIENDO CON LO PLANTEADO GRACIAS A LA LABOR DE FISCALIZACION QUE TIENE VARIOS PRENTES DE TRABAJO SE CUMPLIO LA META ESTABLECIENDO NUEVOS PUNTOS FUCOS Y GRACIAS AL TRABAJO DE LIBERACION DE CALLES QUE VIENE REALIZANDO LA GRCA		Formula 1		10		10,00											
* Fórmula 1) Cuando el valor esperado es igual o mayor al valor meta.										30%																			
* Fórmula 2) Cuando el valor esperado es menor al valor meta.																													
RESULTADOS FINALES																													
PUNTAJACIÓN FINAL		CALIFICACIÓN		RETROALIMENTACIÓN FINAL Y PLAN DE MEJORA																FECHA DE REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN									
100,00				Departamental		IMPULSION DE ACTA DE FISCALIZACION CONFORME AL DECRETO SUPLENDO Nº 017-2003-MTC, DECRETO SUPLENDO 004-2003-MTC Y DECRETO SUPLENDO 020-MTC														30/1000									
				Municipal		REUNION DE TRABAJO CON LA SUPERVISOR Y FISCALIZACION DE LA ALTERNAD																							
				Acreditación complementaria por aportabilidad de mejora		COORDINACION DE CUMPLIMIENTO A TRAVEZ DE INFORMES MENSUALES CON LA SUPERVISOR DE ACTIVIDAD DE MANEJO MENSUAL																							
FIRMAS DE LOS RESULTADOS FINALES																													
FIRMA EVALUADORA					 Firmado digitalmente por ROJAS ABANTO Yanet FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 16:30:09 -05:00					FIRMA EVALUADORA					 Firmado digitalmente por ARRATEA GOMEZ ENY Aderly FAU 20143623042 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 12.12.2022 16:24:01 -05:00														

Nota. Sub Gerencia de Operaciones de Transporte.