

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN EN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



**Propuesta de mejora al proceso de transporte de pasajeros en
mototaxi mediante un aplicativo web en la Municipalidad
Provincial de Tambopata año 2023**

**Trabajo de Investigación
para optar por el Grado a Nombre de la Nación de**

Maestro en
Gestión en Tecnologías de la Información

Autor:
Bach. Carrasco Quispe, Jhoyer

Director:
Dr. Merino Núñez, Mirko

TACNA-PERÚ
2023

21%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

“El texto final datos expresiones opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Dedicatorias

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios todopoderoso, nuestro creador y dueño del universo, por haberme permitido formar parte de esta humanidad y darme la vida para disfrutarla y hacer de ella un mundo mejor, guiándome y corrigiéndome en cada una de las etapas de mi vida para que siga el buen camino, y sea yo quien lo recompense con buenas acciones hacia nuestros prójimos.

De la misma forma, dedico este trabajo de investigación a mis padres por ser personas trabajadoras y luchadoras, que se esforzaron mucho por mantener en pie una familia unida pese a los diferentes problemas que aparecían en el camino, admiro mucho su esfuerzo y el poder lograr construir una hermosa casita, el cual siempre fue uno de los grandes sueños de ellos hecho realidad. Y por último a mis hermanos, que si algún día llegan a leer esto, los quiero mucho y ustedes tienen que mejores que yo y logren conquistar el mundo.

Agradecimientos

Agradezco a Dios todo poderoso, por hacer de mí una persona de bien, darme mucha fuerza y valor para poder culminar una de las tantas etapas de mi vida.

A mis padres, que gracias a sus ganas de salir adelante y el arduo trabajo que realizan el día a día, me motivaron a que ellos merecen que se sientan orgullosos que estoy logrando culminar una etapa más en mi vida.

A un gran amigo, el profesor Wilson Ferreyra, por ser parte de mi desarrollo profesional en todos los ámbitos, y como no de la vida.

A otro gran amigo, ya ahora Ing. José Cjuno, compañero de la universidad y compañero de peloteadas, por la gran ayuda en este proceso de culminación de este trabajo.

Agradezco también a todas aquellas personas en el transcurso de mi vida, que me motivaron a seguir adelante, y no menos importantes, a todos los docentes de esta honorable escuela de posgrado, que fueron pilares necesarios para poder culminar esta etapa final del trabajo de investigación.

Índice de Contenido

Dedicatorias.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de Contenido.....	v
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
Resumen	12
Abstract	13
Introducción.....	14
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	16
1.1. Título del tema.....	16
1.2. Planteamiento del problema.....	16
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. Metodología.....	18
1.4.1. Tipo de investigación	18
1.4.2. Nivel de investigación	19
1.4.3. Diseño de investigación	19
1.4.4. Ámbito y tiempo social de la investigación.....	20

1.4.5. Técnicas, instrumentos	21
1.4.6. Procesamiento de la información	23
1.5. Justificación	23
1.5.1. Práctica	23
1.6. Definiciones	24
1.6.1. Mototaxi	24
1.6.2. TIC	24
1.6.3. Aplicativo web	24
1.6.4. Seguridad en aplicativo web	25
1.6.5. Transporte terrestre	25
1.6.6. Informalidad de mototaxi	25
1.6.7. Servicio al cliente	25
1.6.8. Satisfacción del cliente	26
1.7. Alcances y limitaciones	26
1.7.1. Alcance	26
1.7.2. Cobertura geográfica	26
1.7.3. Cobertura sectorial	26
1.7.4. Cobertura organizacional	26
1.7.5. Limitaciones	26
Capítulo II Marco Teórico	27
2.1. Conceptualización de la variable y/o tópicos clave	27
2.1.1. Transporte terrestre	27

2.1.2. Servicio de transporte	31
2.1.3. Aplicativo web	36
2.2. Importancia de la variable y/o tópicos clave	42
2.3. Análisis comparativo.....	43
2.4. Análisis crítico	44
Capítulo III Marco Referencial	47
3.1. Reseña histórica.....	47
3.2. Filosofía organizacional.....	48
3.2.1. Visión	48
3.2.2. Misión	48
3.2.3. Valores.....	49
3.2.4. Código de ética	49
3.3. Diseño organizacional	51
3.3.1. Productos y o servicios	52
3.4. Diagnóstico organizacional.....	55
3.4.1. Fortalezas	55
3.4.2. Debilidades	56
3.4.4. Oportunidades	58
3.4.6. Amenazas	59
Capítulo IV Resultados.....	61
4.1. Diagnóstico al proceso de transporte de pasajeros en mototaxi en la municipalidad de Tambopata.....	61

4.1.1. Encuesta para habitantes sobre el servicio de mototaxis	63
4.1.2. Encuesta para mototaxistas sobre el servicio y la propuesta de aplicativo 70	
4.1.3. Guía de entrevista para funcionarios de la municipalidad: implementación del aplicativo web para servicio de mototaxis.....	77
4.2. Mejora al proceso de transporte de pasajeros en mototaxi mediante un aplicativo web.	81
Módulos del aplicativo web:.....	81
Características clave:	82
4.2.1. Presentación del diseño de propuesta la mejora	84
4.3. Mecanismos de control a las estrategias de mejora diseñadas	90
4.4. Inversión de la propuesta de mejora	96
Capítulo V Sugerencias	98
Conclusiones	100
Referencias bibliográficas.....	103
Anexos	109

Índice de Tablas

Tabla 1 Valores de población y muestra	21
Tabla 2 Análisis comparativo de aplicativo web	43
Tabla 3 Análisis comparativo de proceso de transporte	44
Tabla 4 Frecuencia de uso de servicio	63
Tabla 5 Seguridad al usar el servicio.....	64
Tabla 6 Experiencia con la inseguridad	65
Tabla 7 Falta de control y regulación.....	66
Tabla 8 Identificación necesaria	67
Tabla 9 Uso del aplicativo.....	68
Tabla 10 Le preocupa la inseguridad	70
Tabla 11 Experiencia de inseguridad o incidentes	71
Tabla 12 Falta de regulación	72
Tabla 13 Predisposición de uso del aplicativo	73
Tabla 14 Identificación a través del aplicativo	74
Tabla 15 Beneficios del aplicativo	75
Tabla 16 Preguntas de la guía de entrevista	77
Tabla 17 Resultados de la guía de entrevista.....	78
Tabla 18 Diseño de las estrategias y actividades de mejora	84
Tabla 19 Proceso de seguimiento y control de las estragáis.....	90
Tabla 20 Inversión de la propuesta de mejora.....	96

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama Municipalidad Provincial de Tambopata	51
Figura 2 Organigrama Municipalidad Provincial de Tambopata (Continuación)	52
Figura 3 Frecuencia de uso de servicio	63
Figura 4 Seguridad al usar el servicio	64
Figura 5 Experiencia con la inseguridad.....	65
Figura 6 Falta de control y regulación	66
Figura 7 Identificación necesaria	67
Figura 8 Uso del aplicativo	68
Figura 9 Le preocupa la inseguridad	70
Figura 10 Experiencia de inseguridad o incidentes	71
Figura 11 Falta de regulación	72
Figura 12 Predisposición de uso del aplicativo.....	73
Figura 13 Identificación a través del aplicativo	74
Figura 14 Beneficios del aplicativo	75
Figura 15 Flujograma de la propuesta de mejora	86

Índice de Anexos

Anexo 1 Cuestionario a los habitantes	109
Anexo 2 Cuestionario a los mototaxistas.....	110
Anexo 3 Guía de entrevista a funcionarios.....	111
Anexo 4 Solicitud de autorización de la Municipalidad de Tambopata	112
Anexo 5 Carta de autorización por parte de la Municipalidad de Tambopata	113
Anexo 6 Cronograma de actividades Gantt	114
Anexo 7 Validación de la propuesta de mejora, primer experto	115
Anexo 8 Validación de la propuesta de mejora, segundo experto.....	116
Anexo 9 Validación de la propuesta de mejora, tercer experto	117
Anexo 10 Validación del instrumento, primer experto	118
Anexo 11 Validación del instrumento, segundo experto.....	119
Anexo 12 Validación del instrumento, tercer experto	120

Resumen

El servicio de transporte de pasajeros en mototaxi, si bien es reconocido por su agilidad y accesibilidad, se vio afectado de manera significativa por problemas de inseguridad que han surgido como consecuencia de la falta de regulación y la informalidad que caracterizan a este sector. Uno de los aspectos más preocupantes fue la vulnerabilidad del cliente, quien enfrenta riesgos de robos o asaltos perpetrados por mototaxis que operan al margen de las normativas establecidas. Se evidenció la proliferación de mototaxis sin controles adecuados, esto se ha convertido en un problema, ya que, individuos con intenciones delictivas utilizan este medio de transporte como una herramienta para llevar a cabo robos a los pasajeros. La falta de requisitos específicos para la identificación y registro de conductores, así como la carencia de sistemas de seguimiento y monitoreo, facilita la participación de elementos indeseables que afectan la seguridad de los usuarios.

Las conclusiones derivadas de la investigación resaltan la urgencia de abordar las problemáticas en el servicio de mototaxis en la municipalidad de Tambopata. Se destaca la elevada incidencia de inseguridad percibida por los habitantes, subrayando la necesidad de estrategias que transformen la percepción y la realidad del servicio. La propuesta de mejora, centrada en un aplicativo web, busca ofrecer soluciones integrales, desde la identificación del mototaxista hasta funciones avanzadas como el botón de pánico. Los mecanismos de control propuestos se erigen como guardianes de la implementación efectiva, asegurando la alineación con los objetivos. Además, el análisis de inversión demuestra la distribución estratégica de los recursos, con un enfoque primordial en la implementación tecnológica.

Palabras clave: Transporte, mototaxi, seguridad, seguimiento y monitoreo.